إعداد
دونا ديل كارنيجى

كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر فى الناس للمراهقات

مؤسسة ديل كارنيجى وشركاؤه



كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر فى الناس للمراهقات

كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر فى الناس للمراهقات

إعداد

دونا ديل كارنيجى





للتعرّف على فروعنا في
المملكة العربية السعودية ، قطر ، الكويت والإمارات العربية المتحدة
نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت **www.jarirbookstore.com**
للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على **jbpublications@jarirbookstore.com**

إخلاء مسؤولية

إعادة طبع الطبعة الأولى ٢٠١٠

المملكة العربية السعودية ص.ب: ٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١ – تليفون: ٤٦٢٦٠٠٠ ١ ٩٦٦+ – فاكس: ٤٦٥٦٣٦٣ ١ ٩٦٦+

How to Win Friends and Influence People for Teen Girls

Presented by

Donna Dale Carnegie



إلى تلك الشابة الصغيرة الرائعة
التى سوف تتصفح هذا الكتاب
لكى تؤثر على المستقبل.

المحتويات

تمهيد

عندما بدأنا الحديث عن إعداد كتاب يقتصر على المراهقات، قلت فى نفسى: "فكرة رائعة، ليتنى حظيت بمثل هذا الكتاب عندما كنت فى سن المراهقة". بالطبع كانت هناك كتب للمراهقات فى ذلك الوقت، ولكنها لم تكن مجدية فى حقيقة الأمر، حيث إنها كانت تزخر بالنصائح المباشرة والتحذيرات من إساءة التصرف والسلوك والقواعد غير المنطقية والتعليمات التى ترشد كل فتاة لتكون "لطيفة" (وهى النصائح التى بدت لى مضحكة للغاية)، ولكننى مع ذلك كنت أرغب فى أن أكون محبوبة وأن أصبح أكثر ثقة وأكثر شعبية. كنت أريد أن أحظى بإعجاب الجنس الآخر كما أننى كنت أسعى لاكتساب صداقات الفتيات من نفس سنى، كنت أريد أن أصبح نجمة متألقة فى الجماعة وأن أصبح قائدة بدلاً من أن أكون تابعة أو وحيدة، ولكننى لم أكن أعرف تحديدًا كيف يمكن أن أحقق كل هذا.

ربما ينتابك أنت الآن أيضًا نفس المشاعر.

إن كان الحال كذلك، فإننى أزف إليك هذا النبأ السار! هذا هو الكتاب الذى سوف يساعدكِ على اكتساب المعرفة اللازمة لتحقيق ما تصبين إليه، ولاحظى كلمة

"اكتساب المعرفة" لأن هذا هو النبأ السار الحقيقى فى واقع الأمر؛ لأنه يعنى أنك لا يجب أن تكونى "محظوظة" أو "موهوبة" أو "ثرية" أو "جميلة" لكى تحظى بحب وإعجاب الآخرين. إن الشخص الناجح بحق لم يولد ناجحًا وإنما حقق النجاح لأنه كان يدرك تمامًا ما يريده وكان على استعداد لأن يبذل جهدًا لتحقيقه، وأنت أيضًا يمكنك أن تفعلى نفس الشيء.

إن ما أتمنى أن أقدمه لكِ هو المزيد من المعلومات وبعض الأدوات التى يمكنك استخدامها فى حياتك اليومية والتى سوف تظل مجدية لباقى حياتك. كلما بادرت بالتطبيق (أقصد من اليوم!) زادت فرصتك فى تحقيق السبق عن كل من حولك. إن المبادئ التى سوف تجدينها فى هذا الكتاب ليست سرًا فى واقع الأمر ولكن الشيء اللافت هو كيف يجيد البعض استخدامها بمنتهى البساطة لتحقيق مآربه.

يجب ألا يفوتنى فى هذا السياق أن أشيد بجهد "مارجريت لامت" التى ساعدتنى فى بحث وكتابة مسودة الكتاب الأولى. كما أود أيضًا أن أوجه شكرى إلى "بيسلى ستريلز" التى ساعدتنى على الكتابة وإضفاء روح الشباب على الكتاب فى المراحل الأخيرة من الإعداد، لقد استغرقنا ساعات طويلة فى استخلاص أفكار ونصائح والدى الراحل وتطويعها بما يتفق مع سن المراهقة، لقد قامت "مارجريت" و"بيسلى" بجمع المئات من صفحات الاستجواب مع كل من المراهقات والفتيات على مشارف سن الشباب وهو ما سوف يتجلى لكم من خلال صفحات الكتاب.

أما أنا، فإننى فقط أتذكر كيف بدت لى الأمور فى بعض الأوقات بالغة الصعوبة فى سن المراهقة. إننى فقط أتمنى أن يقدم لكم الجمع بين عمل الفريق وحكمة والدى وسيلة سهلة وأكثر إمتاعًا فى تعلم مهارات حياتية تفوق ما تعلمناه نحن فى نفس هذه المرحلة الحرجة.

راسـلونا لكـى نتعرف علـى آرائكم فى هذا الكتـاب، والآن أتمنى أن تسـتمتعوا بقراءة الكتاب.

ــ دونا ديل كارنيجى

كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر فى الناس: للمراهقات

الفصل

١

لا للنقد، أو الإدانة، أوالشكوى



إن كنتِ تريدين أن تجنى العسل،
فلا تعملى على إثارة خلية النحل.

- ديل كارنيجى

تصورى أنك استيقظت فى صباح أحد الأيام لتجدى كل تفاصيل حياتك الدقيقة - من الملابس التى تخيرتها إلى طريقة تحيتك لوالديك وأصدقائك وحتى الأسئلة التى أجبت عنها فى فصلك - قد سجلت على لوحة كبيرة على مرأى من الجميع، على الرغم من أنك تدركين جيدًا أن نتائجك تغير من نظرة الآخرين إليك (تماما مثلما تتغير نظرتك أنت إليهم وفقًا لنتائجهم)، فإنك لن تتبينى أبدًا الخيارات التى تعمل على رفع رصيدك لدى الناس. بل إنك سوف تشرعين بدلاً من ذلك فى التساؤل عما إن كانت مكانتك فى هذا العالم تتحدد بشكل عشوائى. ألا يبدو لك هذا كابوسًا مزعجًا؟ ولكن للأسف، هذه هى الحقيقة. فى كل يوم، تجد كل فتاة نفسها تحوم فى هذا العالم، عالم المدرسة. هناك أوقات قليلة فقط فى الحياة تفرض علينا مثل هذا التحدى، تفرض علينا التساؤل عما إن كنا داخل الدائرة أم خارجها، وتفرض علينا أن نعرف ما إن كنا ننتمى إليهم أم لا، وما إن كنا نحظى بالإعجاب أو الاستياء، كما تفرض علينا دائمًا التساؤل عن وضعنا داخل المجتمع.

و قد بحثت إحدى الدراسات التى أجريت مؤخرًا وضع الطلبة من الصف السادس حتى العاشر وخلصت إلى أن ما يقرب من ثلاثين بالمائة من الطلبة فى هذه المرحلة يتعرضون للتعدى والتطاول سواء باعتبارهم ضحية أو معتدين أو كليهما معًا، وعلى الرغم من شعورى بالقلق والارتباك أمام نتائج هذا البحث، لم تبد أى من الفتيات التى قمت باستجوابهن أثناء إعداد هذا الكتاب أية بادرة تعجُّب أمام النتيجة، باستثناء دهشتهن؛ لأن النسبة لم تكن أكبر من ذلك. وقد حكت لى الكثير من الفتيات عن تجاربهن الخاصة بما فى ذلك "جولى" التى تبلغ من العمر أربعة عشر عامًا، حيث قالت:

كانت هناك فتاة فى فصلى تدعى "مارى"، وكانت هذه الفتاة دائمًا محط سخرية من الجميع. كانت فتاة مثالية للغاية وكانت تستغرق دائمًا ساعة كاملة للإجابة عن اختبار يجيب عنه باقى الفصل فى عشر دقائق فقط. كانت تعشق فن الباليه وكان هذا هو كل ما يروق لها التحدث عنه. وقد أسهم مظهرها أيضًا إلى حد ما فى جلب كل هذه السخرية إليها وقد حاولت أن أتعامل معها بلطف لكننى كنت أشارك أيضًا فى استفزازها. كانت تسخر من نفسها وتخفى ألمها من كل ما يقال لها ولكن أمى علمت من والدتها أنها كانت تظل تبكى لباقى اليوم بعد انتهاء الدراسة، وعندما واجهتنى أمى بالأمر، تملكنى الحزن وأخبرتها بأننى كنت أبذل جهدى لكى أساندها، ولكن الأمر صعب لأننى أسعى دائمًا لاكتساب إعجاب ومودة الغير ولا أريد أن أفقدهما بدفاعى الدائم عنها. أعلم أن الموقف عصيب لأننى تعرضت لمثل ما تعرضت هى له من قبل أيضًا...

يتضح لك من قصة "جولى" أنها تنتمى إلى كل من الفئتين، أى أنها سقطت فريسة التطاول ومارسته أيضًا. قد يبدو لك ذلك أمرًا يفوق التصديق، أن يسعى شخص تعرض للتحقير وسقط فريسة السخرية لأن ينال من غيره ويشارك فى تحقيره.و لكننا إن تفحصنا جيدًا كلمات "جولى" فسوف نجد أنها لا تضع نفسها مكان مارى برغم تجاربها السابقة. إن كانت "جولى" تشعر بالفعل بالتعاطف مع "مارى" فلن يسعها إلا أن تساندها وتقف دائمًا بجانبها. إلا أن كل ما تسعى جولى إلى فعله هو دفع انتقاد والدتها، وقد أشار "ديل كارنيجى" ذات

مرة إلى الانتقاد بقوله: "إن الانتقاد ليس مجديًا. فهو يضع الشخص المنتقد دائمًا فى موقف المدافع عن نفسه مما يدفعه لبذل كل جهده لتبرير دوافعه"، وهو ما فعلته "جولى" فى هذه الحالة.

لقد أدرك "ديل" قوة الانتقاد وتأثيره السلبى مما دفعه دائمًا إلى إرساء المبدأ التالى: "تجنب الانتقاد، أوالإدانة، أوالشكوى". وهو ما يتأكد لنا بالفعل من قصة "جولى" التى سقطت فى الأخطاء الثلاثة، فهى تدافع عن نفسها بانتقاد "مارى" وإدانة مظهرها وشخصيتها والشكوى بأنها لا تملك أن تفعل شيئًا لمساندتها. قد يجتاحك الشعور بأنك لن تقدم أبدًا على مثل هذا التصرف إن كنت فى مكانها، ولكن التفكير على هذا النحو فى حد ذاته يعد أحد أشكال الانتقاد، ولكننا هنا لسنا بصدد انتقاد "جولى" ويرى "ديل كارنيجى" أن "أى أحمق يمكن أن ينتقد ويدين ويشكو، ولكن فقط الشخص الحكيم المتعقل المعتد بنفسه هو الذى يملك القدرة على التفهم والتسامح"، ولكننا مع ذلك نستطيع أن نتعلم من هذه القصة دروسًا. كلنا يعلم كيف يكون الأمر قاسيًا عند مواجهة أى انتقاد أو كلمة غير محببة ولكننا تعلمنا أيضًا منْ خلال قصة "جولى" أنه أيضًا من القبيح أن تسهم فى إيذاء شخص ما، لا أحد يريد أن يرى نفسه متطاولاً شريراً أو شخصاً جباناً يخشى التصدى لتطاول المجموعة، فليس من المفترض أن تقع فى نفس الخطأ لأنك بالعثور على طرق أقل انتقادًا للآخرين وتعلم كيفية تطويع الطاقة السلبية لصالحك سوف تصبح قادرًا على التعامل مع هذه المواقف العصيبة.

* التوقف عن إصدار الأحكام *

فى المدرسة الثانوية، تجد أنه من الأمور الشائعة المتكررة يوميًا تواجدك أثناء تعرض تلميذة ما للاستهزاء أو السخرية، كما أنك سوف تكتشفين أيضا أنه ليست هناك تلميذة واحدة من هؤلاء بريئة تماماً من مثل هذه الأشياء.

ـ ليلى، آر. آى.



كلنا يعلم وجوب التحلى بدماثة الخلق وحسن معاملة الغير، ولكن التطبيق أمر مختلف تمامًا، وأنا لا أتحدث هنا عن المثاليات والخلق الرفيع أو أعنى تلك الشعارات التى يرددها البعض "عامل الآخرين بمثل ما تحب أن يعاملوك به". حسناً، ما سر صعوبة التوقف ووضع نفسك مكان الشخص الآخر؟ ربما لأن هناك قوالب جامدة ترسخت فى عقولنا عن الطريق الذى يضمن لنا النجاة، وهى القوالب التى نجد أنفسنا رغما عنا نلجأ إليها ونلتزم بها، كما أنه سوف يبدو لنا من الأسهل دائما أن نطلق أحكامًا عامة عن كل فريق أو مجموعة كأن ننعت أعضاء فريق المشجعين بأنهم حمقى وأعضاء نادى الشطرنج بأنهم مفتقدون لروح المرح بدلا من أن نسعى لمعرفة كل شخص منهم على حدة باعتباره فردا منفصلاً عن المجموعة التى ينتمى إليها ـ شخص يريدك أن تنظر إليه باعتباره فردًا منفصلاً وليس قالبًا جامدًا عامًا. إن الحقيقة التى يجب أن نعرفها جميعًا هى أن التطاول على الغير سوف يختفى تمامًا وعلى الفور من مدارسنا ومقر أعمالنا إن حاول كل شخص من سن ثمانية أعوام

وحتى سن الـ ١٠٨، بصدق وأمانة، أن ينظر إلى الأشياء من خلال منظور يختلف عن منظور الآخرين.

هذا لا يعنى أن تتجاهل كل الآراء والأفكار ووجهات النظر التى تصنع تفردك، وهناك فارق كبير بين الأحكام والقوالب الجامدة والنقد البناء النابع من رغبة صادقة فى إصلاح الآخر. هل يبدو لك هذا محيرًا؟ دعنى إذن أشرح لك الأمر، حتى إن كانت هناك بعض الحقيقة فى شكواك من الغير بل ومصارحتهم بأخطائهم ـ والأسوأ من ذلك التعرض لهم بالإهانة ـ فإن هذه الطريقة لن تسهم فى واقع الأمر فى تقويم سلوكهم، وقد عمد "ديل كارنيجى" فى هذا الصدد إلى طرح مثال عن العالم النفسى العالمى الشهير "بى. إف. سكينر" والذى حكى عنه أنه "أثبت من خلال تجاربه أن الحيوان الذى يكافأ على سلوكه الجيد سوف يتعلم أسرع كثيرًا من الحيوان الذى يعاقب على سلوكه السيئ..."، وقد أثبتت الدراسات التى أجريت فى وقت لاحق أن نفس القاعدة تصح على الإنسان، أنت بالانتقاد، لن تحققى الكثير، وكثيرًا ما سوف يعود عليك الانتقاد بالاستياء. "هل يبدو لك هذا ضربًا من الجنون؟" قبل أن تجيبى عن سؤالى، عليك بحل هذا التدريب سريعًا لكى تتبينى ما إن كنت تدركين الفارق بين النقد البناء والنقد الهدام.

تأتى أفضل صديقاتك إلى المدرسة بقَصَّة شعر سيئة للغاية، ماذا تفعلين :

أ) تذهبين بصحبتها إلى دورة المياه لكى تصففى شعرها على نحو أفضل.

ب) تذكرينها بأن شعرها سوف ينمو ثانية ... فى النهاية.

ج) تنتظرين حتى يحين موعد الغداء فى الكافتريا لتخبريها على الملأ بأن تهرع بعد المدرسة مباشرة إلى السوق التجارى لكى تُقتنى قبعة كبيرة تخفى بها شعرها.

أنتِ من محبى الزهور اللؤلئية ولكنكِ فوجئتِ بأن صديقتك قد اشترت لكِ باقة من الورد، فما رد فعلكِ:



أ) تستقبلين الورود بمنتهى الترحاب وتخبرينها بأنها جميلة ورائعة وتذكرينها بأنك تفضلين الزهور اللؤلئية لكى تقدمها لك فى المرة التالية.

ب) تشكرينها وتخبرينها بأن الورود هى الصنف التالى المفضل لديك بعد الزهور اللؤلئية.

ج) تذكرينها بأنه إن كانت تصغى لما تقولين لكانت قد أدركت أنك تعشقين الزهور اللؤلئية وتبغضين الورود.

تسعى أختك التى تفتقر تمامًا إلى الحس الموسيقى إلى الانضمام إلى فرقة المدرسة الموسيقية، ماذا تفعلين:

أ) تدعين صديقتك الموهوبة موسيقيًا لكى تقدم لها بعض النصائح.

ب) تقترحين عليها عدم المشاركة فى العرض الموسيقى وتنتظرين لحين المشاركة فى العرض (غير الموسيقى) فى الفصل الدراسى التالى.

ج) توبخينها وتذكرينها بأنها لا تملك أية موهبة.

تقوم والدتك بشى قطعة لحم ثانية، ماذا تفعلين:

أ) تأكلينها على أية حال. فهى لن تقتلك؟

ب) تدفعينها جانبًا فى صحن الطعام لكى تبدو وكأنك قد تناولت جزءًا منها وتتناولين طعامًا آخر فى وقت لاحق؟

ج) تسألينها عما إن كانت تسعى لأن تسقط أسنانك بمواصلة تناول مثل هذا اللحم المشوى؟

هناك حقيقتان يجب أن تعرفيهما جيدًا عن النقد، كل شخص سوف ينتقد (على الأقل من وقت إلى آخر) ولا أحد يحب النقد (حتى من وقت إلى آخر). أحيانًا قد تبدو الملاحظة حسنة النية ساعية للتغيير وليس حكمًا أصدرته فى حق الغير، وهذا يعنى أننا إن لم نتخير كلماتنا بعناية ودقة فإن ما ننظر إليه باعتباره نقدًا بنَّاءً قد يتحول إلى رصاصة طائشة. وإن لم تكونى من هذا النوع الذى يجيد تخير كلماته فإن مثل هذه الطلقات الطائشة لا يجب أن تصدر منك إلا قليلاً باعتبارها زلة لسان لا أكثر، وهذا

يعنى أنك إن وجدت أن الأخريات كثيرًا ما يتجهمن فى وجهك عندما تتحدثين إليهن، أو إن جاءت معظم إجاباتك فى فئة (ب) أو (ج) فهذا يعنى أنك بحاجة لمراجعة نفسك جيداً.

هناك قاعدة أساسية جيدة يمكنك أن تلزمى بها نفسك وهى أن تفكرى جيدًا فى كل كلمة تقولينها قبل التفوه بها، كيف سيكون وقع نفس الكلمة على نفسك إن قالها إليك أحد. كلنا نتعرض للغضب، ليس هناك شك فى ذلك، كما أننا جميعًا نتلفظ بكلمات قاسية من حين إلى آخر، ولكن عليك أن تتأملى جيدًا ما يحدث عندما تعمدين إلى مثل هذه الكلمات السلبية.

فى يوم من الأيام انتقدت فتاة فى المدرسة الثانوية ملابسى وقالت لى إننى أبدو قبيحة فيها. فما كان منى إلا أن طالبتها بأن تكف عن حديثها وتغرب عن وجهى. انتابنى شعور فظيع حيث شعرت بأننى قبيحة ومجروحة وغاضبة، كل هذا فى آن واحد، حاولت أن أتماسك وأتمالك نفسى ولكننى وجدت أن كل هذا الألم قد تحول إلى كراهية، لقد كرهتها.

ـ بيث، ١٧ عامًا

يا إلهى! لا أحد منا بالطبع يريد أن يكون فى أى من الموضعين. هذا ليس مدعاة للتصور بأنك لا تستطيعين طرح مقترحاتك بشكل أفضل. ولكن عليك بالبحث عن طريقة جيدة تمكنك من توصيل رسالتك بشكل إيجابى يؤكد حسن نيتك. قبل أن تفتحى فمك، تأكدى من نواياك الحقيقية. اطرحى على نفسك الأسئلة:

☒ هل الشيء الذى أود انتقاده هو أحد الأشياء التى يود أو يستطيع الطرف المقابل أن يغيرها؟ (ملحوظة: هذه النقطة تستبعد كل الانتقادات المرتبطة بشكل الشخص أو كلامه أو طريقة مشيته أو ضحكته أو ارتدائه للملابس. قبلما تقدمى

على مثل هذا الانتقاد، عليك أولاً تحديد نيتك الحقيقية.
ما الذى يدفعك إلى هذا القول؟ إن كلماتك لن تجدى
نفعًا بالمرة إما بالنسبة لك أو بالنسبة للطرف المستقبل.
بل إنها سوف تكون مؤلمة وقد تكبدك خسارة صديق أو
اكتساب عدو لدود).

☒ هل أنا بصدد لفت انتباه الشخص إلى شىء سهل التقويم؟

☒ هل يمكن أن تعمل كلماتى على تجنيب هذا الشخص الإقدام
على سلوك خطير أو سلبى؟

☒ هل أملك بالفعل نية صادقة خالصة تدفعنى لتغيير هذا
الشخص حبًا فيه؟

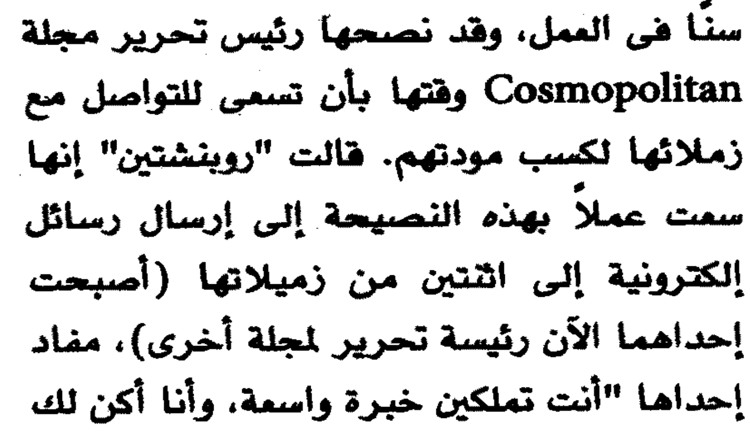
إن جاءت إجابتك عن أى سؤال من الأسئلة السابقة بالنفى فكونى على ثقة بأن أفضل ما يمكنك فعله فى هذه الحالة هو تجاوز هذا النقد، على الأقل لوقت آخر يمكنك فيه التعبير عنه بشكل أكثر إيجابية.

* استخدمى طاقتك السلبية كوقود *

قد يكون من الصعب عليك أن تصمدى أمام رغبتك فى الانتقاد أو الإدانة أو الشكوى أمام تعدى الآخرين عليك وما من شك فى أنك سوف تتعرضين للنقد فى حياتك. سوف يتعرض لك الآخرون بالنقد والإدانة مقابل أشياء قد تكونين أو لا تكونين قد أقدمت عليها أو قلتها أو جالت بخاطرك. سوف يشكون منك ويشكون لك، فأنا واثقة من ذلك. كما أنك بينما تمضين قدمًا فى الحياة،

سوف تقابلين أشخاصًا يسمون دائمًا للنيل منك والحط من قدرك، ولكنك مع ذلك لا تملكين القدرة على التحكم فيما يقوله أو يفعله الغير ويبقى بوسعك فقط أن تقررى ما سوف تفعلينه أنت. يمكنك أن تقررى ما إن كنت ستسمحين لمثل هذه الكلمات الجارحة بأن تنال منك وتغير حالتك المزاجية وتقلل من ثقتك بنفسك وتملأ نفسك غضبًا وحنقًا ليس فقط ضد الشخص الذى وجه لك النقد ولكن على كل من حولك. أو يمكنك بدلاً من ذلك أن تنفضى عن نفسك أى نقد جائر وتمضى بخطى ثابتة لتثبتى خطأ هذا النقد.

كانت "أتوسا روبنشتين" - التى تشغل الآن منصب رئيسة تحرير مجلة Seventeen – فى السادسة والعشرين من عمرها فقط عندما شغلت أول منصب لرئاسة التحرير فى مجلة CosmoGIRL وعندها واجهت "أتوسا" وابلا من الغيرة والانتقاد وخاصة من زملائها الأكبر سنًا فى العمل، وقد نصحها رئيس تحرير مجلة Cosmopolitan وقتها بأن تسعى للتواصل مع زملائها لكسب مودتهم. قالت "روبنشتين" إنها سعت عملاً بهذه النصيحة إلى إرسال رسائل إلكترونية إلى اثنتين من زميلاتها (أصبحت إحداهما الآن رئيسة تحرير لمجلة أخرى)، مفاد إحداها "أنت تملكين خبرة واسعة، وأنا أكن لك الكثير من الاحترام، ولكم أود أن أستمع إلى نصائحك بشأن الأشخاص الأكثر مناسبة لى لتشكيل طاقم العمل" فما كان منها إلا أن أجابتنى قائلة: "فتاة الأزياء الصغيرة هذه، بحاجة إلى مصحح قواعد".



وتقول "أتوسا": "ولكن الحقيقة هى أننى أرى دائمًا الجانب الجيد فى كل من حولى ولكننى استغرقت بضع دقائق إلى أن أدركت المعنى الحقيقى للرسالة. وبينما أدركته، شعرت بألم حقيقى، ولكننى وجدت هذه السيدة نفسها تهرع إلى مكتبى بعدها بدقيقة لكى تخبرنى بأنها قد أرسلت لى رسالة بطريق الخطأ وبأنها لا تود أن أقرأها. كان الوقت قد تأخر بالطبع لأننى كنت قد قرأت الرسالة بالفعل ولكننى آثرت عدم مصارحتها بالأمر وقتها والتزمت بالصمت بعدها، ليس بدافع الخوف ولكن بدافع رغبتى الدائمة فى البحث عن الإيجابية؛ لذا وظفت هذا الرد السلبى كمصدر يمدنى بالطاقة الدافعة فى عملى".

وقد عملت هذه الطاقة بالفعل على دعم "روبنشتين" فى الارتقاء بمستوى مجلة CosmoGIRL إلى أن أصبحت أكثر مجلات المراهقات شعبية فى السوق، وقد أكدت "روبنشتين" أنه كلما زاد انتقاد الآخرين لها ولقدراتها أصبحت هى أكثر إصرارًا فى المقابل على دحض الانتقاد السلبى من خلال تحقيق المزيد من النجاح لمجلتها.

هل تتصرفين بنفس الطريقة أمام النقد أو الإدانة أو الشكوى سواء كانت مبررة أم لا؟ يمكنك أن تواجهى النقد بنفس النقد الجارح ولكن هذا لن يعمل على أية حال على تحسين علاقتك بالشخص أو حل المشكلة. يمكنك أن تتأنى قليلاً قبل أن تبادرى بالرد على الطرف الآخر بالمثل لكى تلجئى إلى حل أكثر إيجابية.

اختبار الواقع

- **على مدى الشهور الستة الماضية، هل توقفت إحدى صديقاتك أو أفراد عائلتك أو زميلاتك فى الفريق عن التحدث معك حتى ولو لفترة مؤقتة بسبب شىء قلته؟**
- **هل سبق وأحرجت إحدى زميلاتك فى المدرسة أو فى أى محيط آخر؟**
- **هل تصفين معظم أصدقائك أو أفراد عائلتك أو زميلاتك فى الفريق بأنهم مفرطو الحساسية؟**

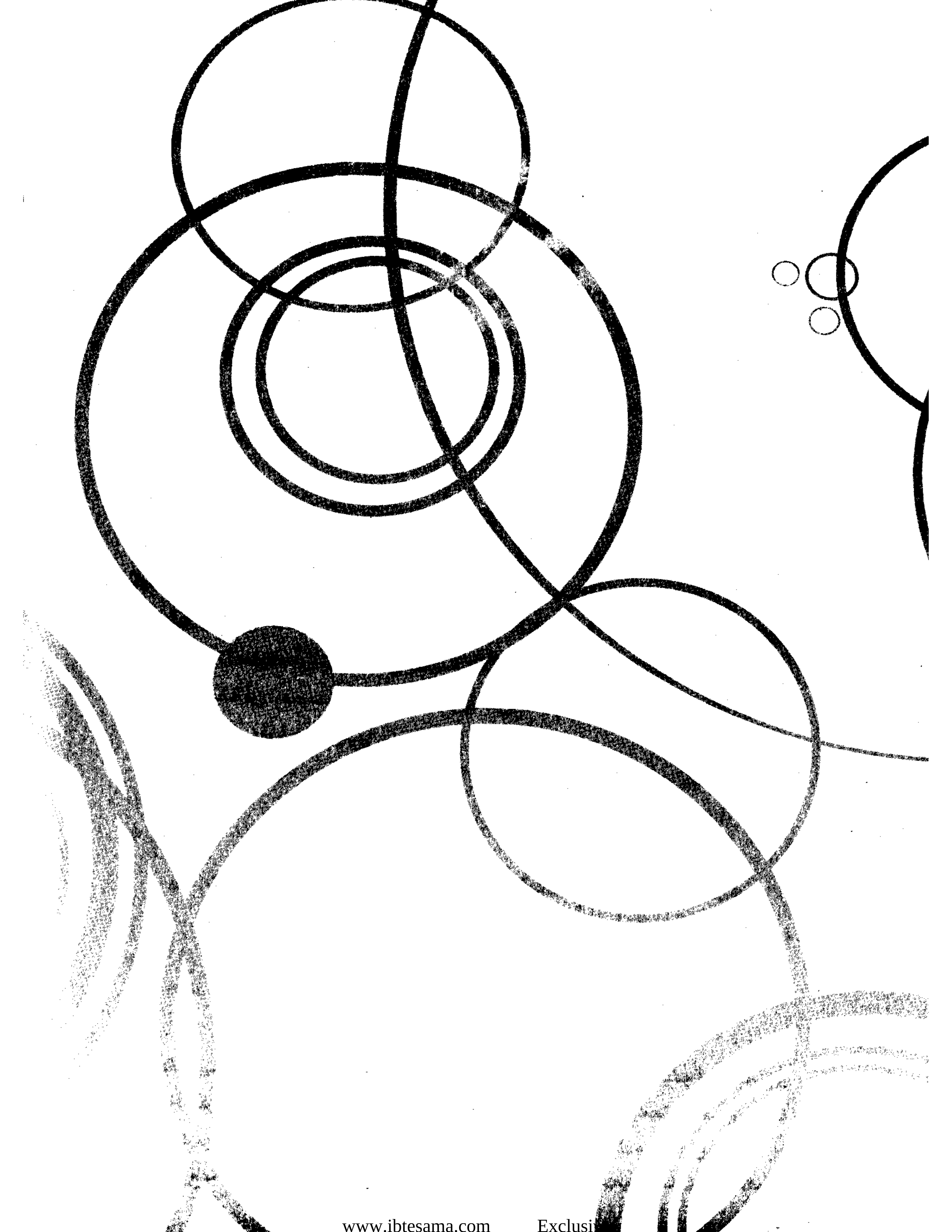
إن جاءت إجابتك بنعم عن أى سؤال من الأسئلة السابقة، فهذا يعنى أنك قد تكونين ممن يلجئون إلى الانتقاد أو الإدانة أو الشكوى. دونى على ورقة انتقادًا أو انتقادين بدرا منك مؤخرًا وتسببا فى إغضاب أو إثارة شخص آخر. ما الذى دفعك إلى ذلك؟ كيف كان شعورك؟ هل كان من الممكن أن يتغير الوضع إن كنت

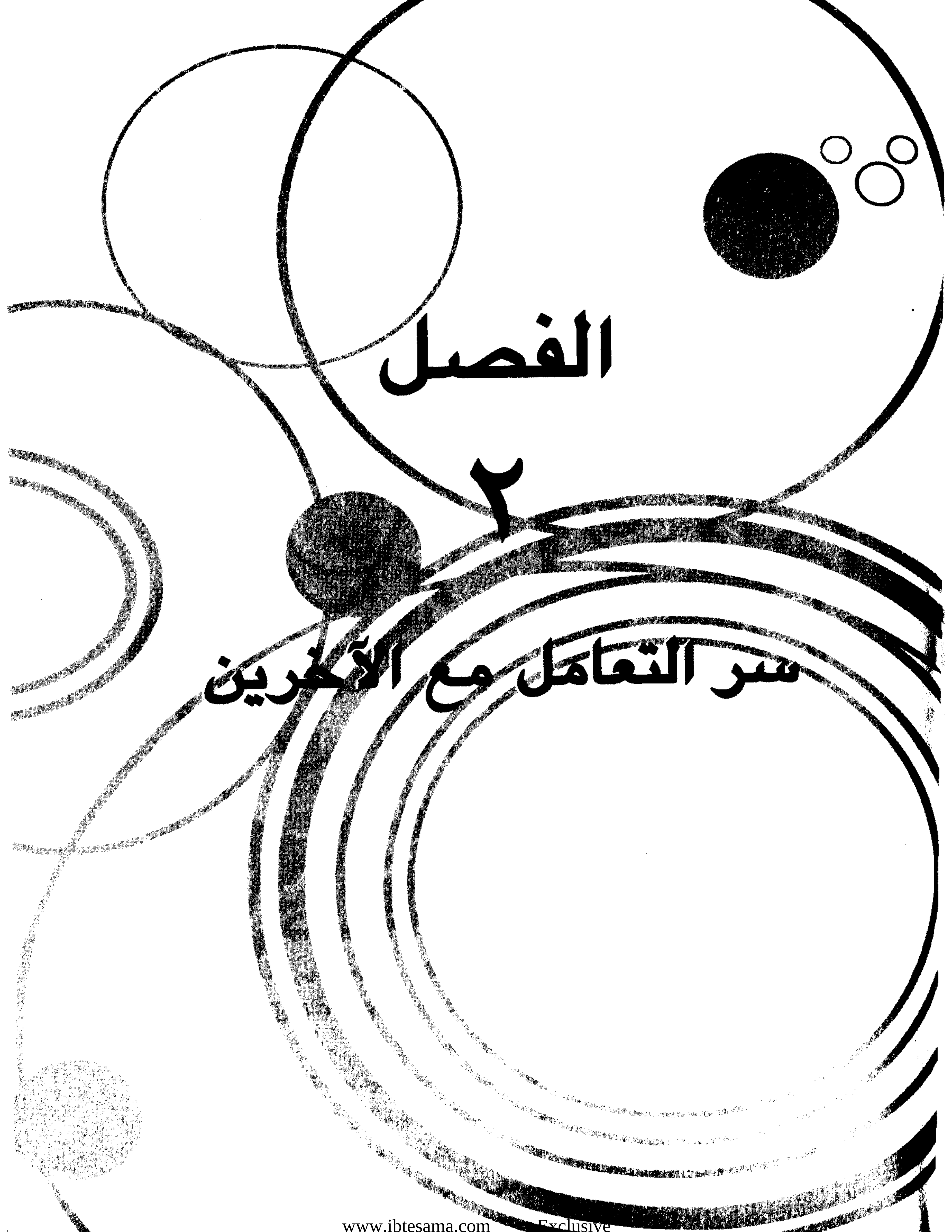
قد وضعت نفسك أولاً مكان الشخص المتلقى؟

و الآن فكرى فى وقت ما على مدى الشهور الستة الماضية تعرضت أنت فيه إلى الانتقاد أو الإدانة أو الشكوى من قبل شخص آخر، ما الذى قاله الشخص؟ كيف تصرفت أنت؟ هل أجبته بالمثل أم أنك وظفت تلك الطاقة السلبية كوقود للتصرف الإيجابى؟ دونى إجاباتك والوسيلة البديلة التى كان يمكنك التصرف بها؟

* هل تعرفين؟ *

إن "ديل كارنيجى" كان شغوفًا بأن يبذل كل شخص أقصى جهده لتجنب النقد أو الإدانة أو الشكوى، بل إنه كان يرى أن أهم شىء يمكنك تعلمه من كتاب كهذا هو أن "تسعى دائمًا لأن تضعى نفسك فى موضع الشخص المتلقى وتفكرى من خلال وجهة نظره وزاوية رؤيته للأشياء". إن كنت تسعين بالفعل لمعاملة الغير بمودة، عليكِ أن تكفّى عن إصدار الأحكام والانتقادات الواهية. يمكنك بهذه الطريقة أن تحصدى كصديقة المزيد من الحب والقبول مما يجعلك دائمًا أكثر قدرة على بلوغ ما تريدين.





الفصل ٢

سر التعامل مع الآخرين



إن القلة النادرة من الناس التى تسعى لاحتواء مشاعر الغير هى التى
تسعى دائمًا لحمل الآخرين على كفوف الراحة
" ديل كارنيجى"

إن كان بوسعك أن تحصلى على كل ما تريدين، أى شىء فى العالم، فهل يمكنك أن تذكرى هذا الشىء؟ لم تستغرق معظم الفتيات التى طرحت عليهن هذا السؤال وقتًا طويلاً للرد. فجاءت الإجابة فى الكثير من الأحيان، سيارة لطيفة، دولاب ملابس جديد، أو ببساطة الفوز بورقة اليانصيب التى سوف تحقق كل الأحلام، ولكننا بما أن شرعنا فى تناول التفاصيل الدقيقة الطاحنة لحياة هذه الفتيات بدأت كل المطالب المادية التى بادروا بذكرها على الفور فى التوارى أمام شىء آخر ضرورى أكثر أهمية بكثير، إنه الرغبة فى حصد القبول والإعجاب، وكانت كل منهن تريد أن تشعر بالقبول والأهمية من قبل الغير. كانت كل منهن تريد أن تشعر بقيمتها.

كلنا يبحث عن التقدير. إنها أكثر العوامل التى تقود حياتنا أهمية. إن افتقاد الشعور بالقيمة هو الذى دفع مطربة كندية مغمورة إلى التخلى عن الغناء بعد وفاة والديها فى حادث سيارة حتى تقوم بتربية أخواتها الثلاث، و لكن بدلا من ذلك ؛ أبقت إيلينا رجينا توين على شمل أسرتها وواصلت ممارستها للفن

فى منتجع تورونتو حتى نجحت فى تحقيق أكبر نجاح لها عندما شاهدها أحد منتجى ناشفيل و هى تؤدى فقرتها . وهكذا بدأت انطلاقها تحت اسم شانيا (وهو الاسم الهندى الذى يعنى "أنا فى طريقى") وحقق ألبومها الثالث *Come on Over* أعلى مبيعات نسائية فى العالم على الإطلاق.

قد لا يتسنى لى أو لك بلوغ تلك المكانة التى بلغتها شانيا ولكننا نسعى بكل تأكيد لنحظى بالتقدير والاعتراف والانتباه. إنه جزء لا يتجزأ من طبيعتنا البشرية وهو ما يحفزنا لعمل كل الأشياء سواء الجيدة أو السيئة. (فكر فى الأشخاص الذين يلجئون إلى التطاول على غيرهم ممن تحدثنا عنهم فى الفصل السابق؛ إن سلوكهم السيئ هذا ينبع من رغبتهم فى الشعور بالأهمية حتى على من الرغم من انتهاجهم لهذا الطريق الخاطئ). إن ديل كارنيجى كان يدرك جيدا أن أى شخص يتعطش إلى الشعور بالأهمية كما يتوق تماما إلى الطعام والشراب والنوم. وأنت إن نجحت فى إشعار الغير بأهميتهم فسوف تملكهم ويكونون طوع أمرك. إن كان البعض يتعطش إلى الشعور بالأهمية إلى الحد الذى يدفعهم إلى الإقدام على مجازفات خطيرة لتحقيق ذلك (سوف نستفيض فى الحديث عن هذه النقطة فيما بعد) فتصورى أنك إن نجحت فى إشعارهم بتميزهم، فسوف تحظين بقدر هائل من التقدير.

* قوة المدح *

إذن كيف تجعلين الآخر يشعر بأنه نجم؟ الأمر سهل. دعيه - أو دعيها - تشعر بأنك تقدرينه بحق بتقديم الإطراء الصادق. سوف يشبع هذا كبرياءه كما أنه سوف يدفعه للتفكير فيك بنفس الطريقة.

جاءتنى ذات مرة فى المدرسة تلك الفتاة التى لم أكن أعرفها بحق جيدا و قالت لى: "أنت صاحبة أجمل شعر". كان الكثيرون قد أخبرونى من

قبل بأنها فتاة لطيفة ولكنها عندما قالت لى ذلك فكرت فى نفسى: "يا إلهى؛ إنها فعلا لطيفة"، وهكذا زاد تقديرى لها وأنا أحرص الآن دائما على تقديم التحية لها عند رؤيتها فى المدرسة. كما أننى شعرت بالرضا عن نفسى أيضا.

كيت ؛ ١٥ عامًا؛ بنسلفانيا .

كنت أراقب دائما تلك الفتاة فى المدرسة لأنها كانت طبيعية للغاية. ومؤخرا كنت أجرى مشروعا معها و مع صديقة أخرى فوجدتها تقول عنى: "إننى أحب هذه الفتاة لأنها صادقة مع نفسها. إنها لا تسعى أبدا للتظاهر بشىء غير حقيقتها". إن مجرد ملاحظة شخص لذلك وشخص أكن له الاحترام؛ أشعرنى بالرضا والسرور. إنها ألطف و أرق إنسانة رأيتها.

ستيفانى ؛ ١٦ ؛ بنسلفانيا.

كان أسوأ أسبوع مر بى حيث تم استبعادى من تدريبات فريق المشجعين كما أننى تشاجرت مع والدى وسيطرت علىَّ الكآبة من كل شىء. إننى أحب صديقتى ولكنها ليست دائمة الأفضل فى التحدث عن المشاعر وأشياء من هذا القبيل؛ لذا تملكتنى الدهشة عندما جاءت إلى منزلى حاملة بطاقة أعدتها بنفسها وكتبت فيها: "أريدك فقط أن تعرفى أنك أجمل وأذكى فتاة عرفتها والأكثر مرحًا. لا تدعى هذه الأشياء تنال منك". لم أكن واثقة ما إن كانت بالفعل تدرك مدى المعاناة التى لقيتها ولكنها أشعرتنى بالفعل بالتميز، مازلت أحتفظ بهذه البطاقة ومازلت أفكر فيها وأذكرها كلما انتابنى الشعور بالإحباط.

تامارا، ١٧عامًا ، واشنطن

إن كل شخص تقابلينه فى حياتك سوف يسدى لك شيئًا. إن لم تتبينى هذا الشيء لأول وهلة، فكرى جيدًا وانظرى ثانية. قد لا تكونين قد تحدثت إلى

الفتاة صاحبة الخزانة المجاورة لخزانتك ومع ذلك تعجبك كثيرًا الصورة التى علقتها على خزانتها من الخارج. حدثيها إذن! هيًا، ليست هناك وسيلة أسرع لإقناع الناس بذكائك وحساسيتك واهتمامك من تعبيرك لهم عن مدى شعورك بتميزهم. أنت بذلك لن تسعديها فقط وإنما سوف تكسبينها أيضًا. إن الأمر بهذه البساطة، إن أى شخص سوف يحب الشخص الذى يحبه كما أنه سوف يكون أكثر ميلاً دائمًا لإرضائه. ذكرى الآخرين دائمًا بالكنوز التى يخفونها بداخلهم، أو حتى التى يخفونها عن أنفسهم، يمكنك بذلك أن تشهدى تحول شخص من حال إلى آخر أمام عينيك مباشرة.

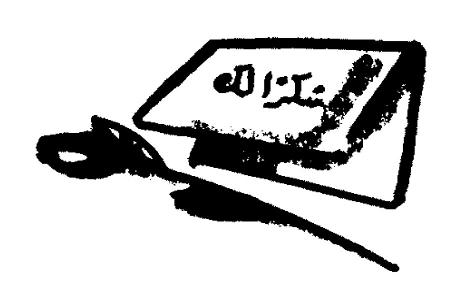
عندما كنا فى المدرسة الثانوية، لجأت إحدى صديقاتى لاستخدام قوة المدح لتحسين العلاقة بين صديقتها ووالديها. كانت صديقة صديقتى تخشى فكرة قضاء أمسية مع أهل صديقتى، ولمزيد من التوضيح، كانت ترتعد من فكرة إقامة حوار معهم على مدى ثلاث ساعات كاملة. كانت تشعر بهيبتهم، لأنها كانت ترغب بشدة فى اكتساب إعجابهم بها. وكانت النتيجة أنها كانت تلتزم الصمت والتراجع دائمًا عند زيارة أهلها. كان أهلها من جانبهم يودون التعرف عليها، ولكنهم بسبب تحفظها الشديد، لم يلمسوا فيها جانب المرح والذكاء والاهتمام الذى كان يبهر الابنة، ولعل ما زاد المشكلة تعقيدًا هو أنهم بدأوا يفسرون هذا التحفظ بأنه عدم ارتياح إليهم.

وقد بدا من الواضح أن استمرار الوضع على هذا الحال لن يعود بنتائج جيدة على كل الأطراف، وأدركت الفتاة أن إصرارها على أن تتصرف صديقتها على سجيتها أمام أهلها لن يجدى، لذا قررت أن تقدم على حل جديد، وفى المرة التالية التى جاءت فيها الصديقة لزيارتها فى منزلها، تنحت بها جانبًا لكى تحادثها على انفراد وأخبرتها بكل الأسباب التى تدفعها إلى التعلق بها وكيف أنها مرحة وذكية وصاحبة فكر صائب وحكمة وذكرتها بأنها ليس مطالبة بإثبات أى شىء من هذه الأشياء وبأنها فتاة عظيمة وبأن أهلها يعرفون جيدًا أنه قادرة على إسعاد ابنتهم وأن هذا وحده كفيل لإعجابهم بشخصها. حتى هذه المحادثة البسيطة كانت كافية لأن تبتسم وتشرع فى التصرف بمزيد من الثقة والاسترخاء.



وطوال الأمسية، حرصت صديقتى كلما تعثر الحديث على الإطراء على أى شخص فى الغرفة بدلاً من أن يسود الصمت فى المكان. بدأت بصديقتها وحدثت والديها عن مهاراتها فى التنس وكيف أنها أحرزت نقطة الفوز أثناء المباراة الأخيرة وكم كان ذلك رائعًا؛ مما فتح مجالاً للحديث بين صديقتها ووالدها على مدى عشرين دقيقة على الأقل. وبعدها حرصت على إخبار والدتها كيف أن الطعام كان شهيًا، وهنا قاطعت صديقتها الحديث وسألت والدتها عن وصفة الصلصة الخاصة، ومع انتهاء الأمسية، شعر الثلاث بمزيد من الارتياح حيال بعضهن البعض وبعد القليل من الأمسيات المماثلة وباستخدام نفس الأسلوب أصبح التحدى الحقيقى الوحيد الذى يواجه صديقتى هو كيفية جذب انتباه صديقتها نحوها أكثر من والديها.

* عظمة الشكر *



لا تنتظرى إلى أن تقوم صديقتك أو زميلتك أو أخوك أو والدك بشىء رائع لكى تربتى على ظهره شاكرة. عليك أن تدركى أن أسهل وسيلة لإشعار الشخص بأهميته هو إخباره بمدى

تقديرك لما يبذله من جهد، ولكن الشىء المؤسف هو أننا كثيرًا ما ننسى ذلك وخاصة مع الأشخاص الذين يتواجدون حولنا طوال الوقت. نحن نعامل آباءنا دائمًا باعتبارهم آباءنا أى باعتبار أنهم يجب أن يعدوا لنا العشاء ويغسلوا لنا الملابس ويشتروها لنا ويوصلونا إلى المدرسة وصالة التدريب ودروس الموسيقى، وهو ما ينطبق أيضًا على أشقائنا وأصدقائنا الذين نتوقع منهم دائما أن يقفوا بجانبنا وقت الشدة. هذه هى مهمتهم، أليس كذلك؟ ربما، ولكن هل تتوقعين أن يظل الشخص يؤدى مهمته يومًا بعد يوم بدون كلمة شكر؟ هذا محال! فكرى فقط فى حياتك أنت، فكرى فى مشاعرك فور انتهائك من تنظيف غرفة المعيشة بالمكنسة الكهربائية، ألا تحبين عندها سماع كلمة شكر؟ وعندما تقضين ساعة فى الإصغاء إلى مأساة صديقتك، ألا تحبين أن تقول لك: "شكرًا لك، لقد كنت بحاجة حقيقية لمن يصغى إلىَّ"؟ حسناً، يجب أن تدركى إذن أن نفس القاعدة تنطبق على كل شخص يقف بجانبك فى حياتك. فقط طالعى المثالين التاليين لكى تتبينى مدى تأثير الشكر على تلك الوالدتين.

طلبت منى ابنتى "ميليسا" البالغة من العمر ستة عشر عامًا، فى يوم كنت أشعر فيه بإنهاك شديد (منذ الاستيقاظ من النوم) أن أسمح لها بدعوة صديقاتها لمشاهدة أحد الأفلام. وافقت على الرغم من شدة تعبى، ولكن ببضعة شروط وهى ألا تتعدى الجلسة الحادية عشرة مساءً وأن يلتزمن جميعا بعدم الصياح وأن تلتزم هى بتنظيف الغرفة بعد انصراف صديقاتها ... لأننى لا أريد أن أضيف إلى تعبى المزيد من التعب. اتفقنا، وعندما جاءت الصديقات، انهالت على الطلبات من كل جانب، الأسبرين، الخدمات، النصائح، التوصيل، الطعام. نفذت كل ما طلب منى ولكننى شعرت بالإنهاك

ومع حلول الحادية عشرة وخمس عشرة دقيقة عند انصراف آخر الفتيات وإغلاق الباب، فتحت ابنتى فى الحال ذراعيها عن آخرهما واحتضنتنى بشدة وشكرتنى على كل ما فعلته من أجلها وأخبرتنى بأنها سوف تقوم بإحدى المهام المنزلية بدلاً منى فى اليوم التالى. صدمت، وشعرت بسعادة غامرة أمام كل هذا العرفان والشكر وشعرت أيضًا بأننى على استعداد لتكرار تلك التجربة المريرة ثانية فى وقت لاحق. لقد كان رد فعلها مذهلاً. إن القليل من الشكر والتقدير سوف يغمرك بالطبع بمشاعر لا قبل لك بها.

جيل، سى. بنسلفانيا.

أشعرتنى هذه القصة بأننى كنت دائمًا أتعامل مع والدىَّ وكأنهما أمر مسلم به، ولكننا علينا أن ندرك جميعًا أن تلك الأشياء والتفاصيل الصغيرة التى يقوم بها الوالدان مثل السماح لنا بدعوة الأصدقاء وحرصهما على أن يكون العشاء معدًا فور وصولنا إلى المنزل أو عند شعورنا بالإجهاد بعد تدريب قاس، هى سر عظمة الآباء، ولكننا كثيرًا ما ننسى أن نوجه لهما كلمة شكر مع أن هذه الكلمة سوف تشكل فارقًا كبيرًا، ولكن عليك أن تتذكرى أيضًا أن والديك عندما يمنعانك من أداء شىء ما (مثل ارتداء التنورة شديدة القصر أو البقاء حتى وقت متأخر خارج المنزل أو مصاحبة بعض الأشخاص) فإن هذا يكون بدافع شعورهما بواجبهما نحوك؛ لأنه سوف يكون من الأسهل عليهما كثيرًا أن يدعاك وشأنك بدلاً من إثارة الخلاف عند اختلاف الآراء، صدقونى، هذا هو الواقع، إنهم بالتأكيد يفضلون عدم قضاء أمسياتهم فى العويل والصراخ، ولكن الآباء يجب أن يؤدوا مهمتهم، والرفض جزء لا يتجزأ من واجب الأبوة. إن أهلك لا يمنعونك من الذهاب إلى الحفل رغبة منهم فى تدميرك وإنما حبًا فيك وحرصًا على مصلحتك. حتى إن كانت وجهة نظرهم فى هذه الحالة تتعارض مع وجهة نظرك أنت.

دأبت "جريس" أثناء المرحلة الثانوية على التشاجر مع والدها. كان والدها يرى أنها تقدم دائمًا على خيارات سيئة وكانت هى تستشيط غضبًا فى المقابل. وهكذا توترت العلاقة بينهما. كانت "جريس" تتفاعل مع كل كلمة

يوجهها لها على أنها نقد مما يدفعها إلى التصرف بشكل سلبى وعكسى. ولكنها عندما التحقت بالجامعة، فإن كلاً من بُعد المسافة والزمن ساعدا على رأب الصدع بينهما. وفجأة أرسلت له بطاقة رقيقة، أخبرته فيها بأنها أصبحت تدرك أنه كان يسعى لتعليمها بعض الأشياء. كانت جريس مازالت تحيا حياة تختلف تمامًا عن توقعات والدها ولكن هذه البطاقة فتحت باب المودة بينهما، فقد أقرت جريس أن والدها كان يكن لها الاهتمام وأن نقده كان نابعًا من حبه لها، مما دفعها إلى الإفصاح له عن هذه المشاعر. وقد قربت تلك البطاقة بينهما مما غير مسار العلاقة حتى بدون أن تعمد هى إلى تغيير أسلوبها فى الحياة.

ساندرا كيه، أوريجون

حسن، قد لا تحدوك الرغبة فى احتضان والديك فى المرة التالية التى يحرمانك فيها من قضاء الليل خارج المنزل ولكن عليك أن تتذكرى جيدًا أن الدافع من وراء ذلك هو حبهما لك. سوف يكون من الأسهل عليك كثيرًا عندها تقبل الموقف، ومن يدرى ربما يدفعهما إخبارك لهما بحقيقة مشُاعرك وبأنك تقدرى وتتفهمى دافع منعهما لك، ربما يدفعهما ذلك إلى تغيير نظرتهما إليك والتعامل معك على أنك شخص أكثر نضجًا.

بالطبع سوف تبقى هناك أشياء - ربما أقل أهمية - مثيرة للنزاع بينكما. متى يحين دور كل واحد منكما فى حمل سلة المهملات؟ ما الذى حدث لقميصك الذى كنت تودين ارتداءه؟ ما محطة الإذاعة التى يجب الاستماع إليها أثناء الذهاب إلى المدرسة؟ هذا أمر ضرورى لا مفر منه، سوف تبقى هذه الأمور دائمًا مثار جدل بين الأهل والأصدقاء، ولكن هؤلاء الأشخاص تحديدًا، هؤلاء الأشخاص الذين نتعامل معهم على أنهم أمر مسلم به، الأشخاص الذين يشهدون ضعفنا وأحزاننا وإحباطنا وغضبنا، هم الأحق والأولى بالتقدير.



إن أهلنا وأشقاءنا وأصدقاءنا هم الأكثر حاجة إلى الشكر، ولكننا مع ذلك كثيرًا ما نجد أنفسنا نتعامل معهم باعتبار وقوفهم الدائم إلى جوارنا قدرًا محتومًا عليهم وليس خيارًا قد أقدموا عليه بمحض إرادتهم، ولكن الحقيقة تختلف عن ذلك، الحقيقة هى أنهم يملكون حق اختيار الإخلاص أو عدم الإخلاص، الاهتمام أو عدم الاهتمام، منح الحب أو عدم منحه. إنهم مطالبون باتخاذ قرارات (والتى كثيرًا ما تكون صعبة) وهو ما نكون نحن أيضًا مطالبين به، يمكننا أن نقرر تقديرهم ومنحهم الشكر الخالص مقابل هذا الجهد الإضافى الذى يبذلونه من أجلنا، وما هو سر إحجامك عن الشكر؟ إنه لن يكلفك شيئًا ولكنه مع ذلك سوف يشعر الآخر دائمًا بمدى قيمته لديك. قدمى التقدير الخالص وسوف تشبعين بذلك التعطش البشرى الدائم إلى الشعور بالقيمة والأهمية، قدميه لكى تشعرى الآخر بأنه دائمًا محل تقديرك.

* احترسى من التملق *

والآن بعد أن عرفت قيمة الإطراء والمدح، عليك أن تبدئى فى تطبيقه ومراقبة النتيجة، أليس كذلك؟ خطأ. يحذر "ديل كارنيجى" قائلاً: "كلنا يتطلع إلى التقدير والعرفان وعلى استعداد لبذل أى شىء للحصول عليه، ولكن لا أحد يتطلع إلى الشكر الأجوف والتملق"، إن هذا التملق الذى يرمى إلى انتزاع مكاسب من الطرف الآخر لن يبدو فقط واضحًا ومفضوحًا لديه وإنما سوف يثبت عدم جدواه بالمرة فى تحقيق أهدافك. فقط اقرئى الأمثلة التالية:

عندما أذهب إلى المركز التجارى، أقابل دائمًا شابة تبدأ فى التحدث معى ثم تطلب منى أن أسدى لها خدمة ما. عندها أشعر بأننى أريد أن أرد عليها قائلة: "عفوًا، كم فتاة توددت إليها من قبلى؟" هذا زيف. إنها تسعى للتودد لنيل أغراضها فقط.

ميا، ١٦ عامًا مينسوتا.

أحيانا بعدما يسيء البعض لى أو يدركون أنهم قد أخطأوا فى حقى، أجدهم يبادرون بالتودد إلى بقولهم: "آه، حذاؤك هذا رائع " عندها أشعر بأننى أريد أن أرد عليهم قائلة: " أيًا كان...".

كارمن، ١٣ عامًا، كاليفورنيا

أكره، وكذلك أختى . تنظيف الغرفة بالمكنسة. ولكنها كلما أرادت الإفلات من هذه المهمة، أتتنى قائلة: "أنت أفضل منى كثيرًا فى تنظيف السجاد، هل يمكن أن نتبادل المهام ؟" تتملكنى عندها رغبة فى الضحك فى وجهها لأن ما تقوله لا يرقى حتى إلى مستوى المجاملة. إنها تشعرنى بأننى أكثر مناسبة منها لمثل هذه الأعمال وكأننى سوف أتأثر أمام هذا الإطراء الرائع.

أدريان، ١٤ عامًا، تكساس.

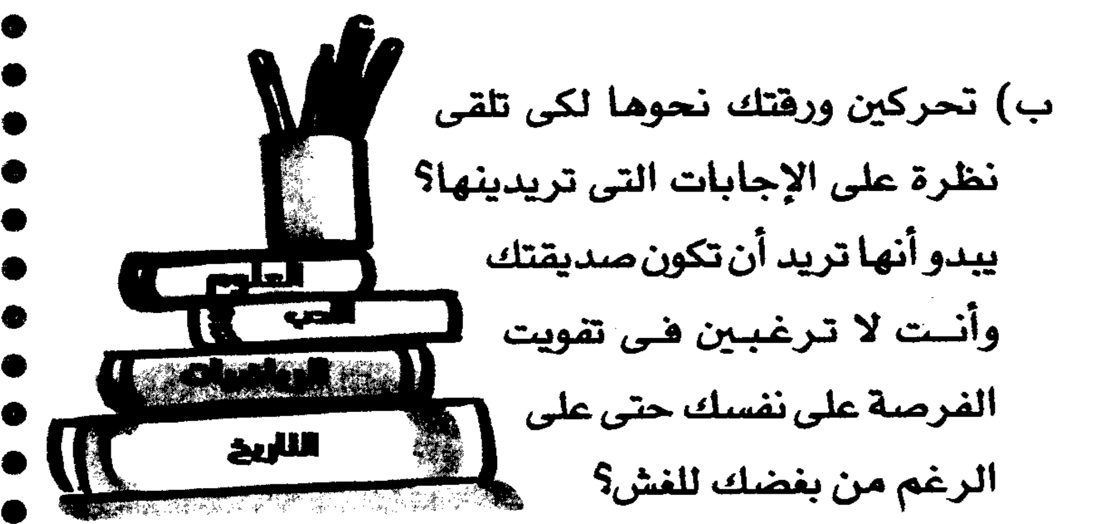
تخرجين مع صديقتك المقربة وتتساءلين ما الذى دفعها بحق السماء إلى ارتداء هذه السترة التى تحمل صورة لشجرة عيد الميلاد فى شهر سبتمبر (أو أى وقت آخر غير وقت عيد الميلاد)، ماذا تفعلين:

أ) تلتزمين الصمت وتسألينها عن اسم العطر الذى وضعته لأنه يعجبك؟

ب) تثنين على السترة وكيف أنها تظهر لون عينيها ثم تطلبين اقتراض سترتها الكشميرية لارتدائها يوم الجمعة؟

اليوم هو يوم الاختبار النهائى لمادة الأحياء. تثنى الفتاة صاحبة الشعبية الكبيرة التى تجلس بجوارك على ملابسك ـ على الرغم من أنها نادرًا ما تتحدث إليك فى معظم الوقت. أثناء الاختبار، تبدأ فى مطالبتك بمساعدتها فى الرد عن بعض أسئلة الاختبار، ماذا تفعلين:

أ) تتظاهرين بأنك لا تسمعينها، فالمشرف يقف أمامك وأنت لا تحبين أن يضبطك متلبسة بالغش؟



ب) تحركين ورقتك نحوها لكى تلقى نظرة على الإجابات التى تريدينها؟ يبدو أنها تريد أن تكون صديقتك وأنـت لا ترغبـين فـى تفويت الفرصة على نفسك حتى على الرغم من بغضك للغش؟

صادقت فتاة جديدة وهى تطلب منك أن تبيت الليل فى منزلك. ولكنك تشعرين بأن صداقتكما لم تصل إلى هذا الحد، ما رد فعلك؟

أ) تعتذرين إليها بلطف لأن والديك لا يسمحان بذلك؟

ب) تدعينها للمبيت عندك؛ لأن الأمر لن يضيرك على أية حال؟

أنت فى حفل ولمحت إحدى صديقاتك، ولكنك عندما اقتربت منها اكتشفت أنها تدخن بصحبة بعض الأصدقاء ويطلبون منك المشاركة بدافع الترفيه. ما رد فعلك؟

أ) ترفضين بأدب وتخبرينهم بأن هذا يتنافى مع مبادئك؟

ب) تشاركينهم بدافع عدم الرغبة فى فقد شعبيتك بين الفتيات حتى برغم شعورك بتأنيب الضمير؟

إن الفارق بين المجاملة الصادقة والمجاملة التى تسعين من ورائها إلى تحقيق شىء ما هو الفارق بين المدح والتملق، وقد عبر "ديل كارنيجى" عن ذلك بقوله: "أحدهما صادق والآخر مزيف. أحدهما من القلب والآخر من الفم فقط. أحدهما لا يعرف الأنانية والآخر يمثِّل الأنانية. أحدهما محمود ومحبب والآخر مداهن وممقوت". عليك بحل التدريب التالى للتمييز بين المدح والتملق:

حسناً، بدا واضحًا فى كل الأمثلة السابقة أن الجميع كان يستخدم الإطراء كوسيلة لتحقيق أغراض معينة، ولكننا سقطنا جميعًا فريسة مثل هذا الإطراء فقط، لأنه كان يشعرنا بشىء من الرضا عن أنفسنا. إن كنت قد تخيرت الإجابة (ب) فى أى موقف من المواقف السابقة فهذا يعنى أنك مطالبة بإعادة التفكير فى تعاملك مع الإطراء. هل تتوقين إلى الشعور بالتقدير والقبول مما يدفعك إلى تقبل الإطراء الكاذب وقبول القيام بأشياء لا تقبلينها فى العادة؟

* ما الذى يشعرك بالأهمية؟ *

لعله يجدر بنا أثناء الحديث عن إشعار الآخرين بأهميتهم أن نتحدث عما يشعرك أنت بالأهمية، ما الذى يشعرك بالأهمية؟ ما الذى تودين أن يلحظه الآخرون ويقدرونه فيك؟ كلنا يبحث عن التقدير مقابل شىء ما، سواء مقابل مظهرنا أو ملابسنا أو نتائجنا فى الاختبار.

إن هذا الشعور قد يكون قويًا وعاتيًا إلى الحد الذى قد يدفعك إلى الانخراط فى بعض السلوكيات الخاطئة. من بين أشكال السلوك الخاطئ، نذكر الإحجام الكامل عن تناول الطعام سعيًا وراء النحافة أو الإقدام على تناول بعض المحرمات مثل الكحوليات أو المخدرات لكسب قبول الأصدقاء. إن مثل هذا السلوك المدمر قد يكون صيحة مدوية نابعة من الرغبة فى كسب الاهتمام "أنا هنا، هل تروننى؟".

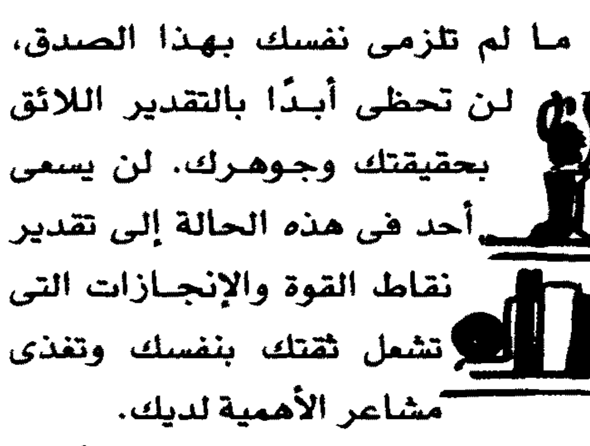
تسعى الكثير من الفتيات إلى اكتساب الشعبية مما يدفعهن إلى اقتراف الكثير من السلوكيات الخاطئة مثل تناول المحرمات كالكحوليات والمخدرات. كانت هناك بالفعل فتاة فى مدرستى اشتهرت بمدى تحررها. لم تكن تلك الفتاة تتوانى عن فعل أى شىء للفت الانتباه إليها حتى إن كان خاطئًا.

كريستين، ١٤ عامًا، ديلاور.

هناك طريقة واحدة فقط يمكنك أن تنأى بها من السقوط فى هذه الهوة، وهى إدراك معتقداتك الراسخة وقيمك العميقة والالتزام بها التزامًا كليًا، إن لم يسبق لك التروى ومساءلة نفسك عن منبع شعورك بالأهمية - أى الاعتزاز بالنفس والقيمة الذاتية - عليك بالتمهل الآن لبضع دقائق للإجابة عن هذا السؤال. دوِّنى الأشياء التى تجعلك أنت ... أنت. ما سماتك الخاصة؟ ما هى معتقداتك الراسخة؟ ما قيمك الأصيلة؟

والآن ألقى نظرة على الأشياء التى كتبتها. هل يتفق ما كتبته مع الطريقة التى تقضين بها وقتك؟ هل تعيشين على نحو يتفق مع مبادئك الأساسية، مع قيمك الحقيقية؟ هل أنت صادقة مع نفسك؟ إن كانت هذه المهمة تجهدك، فهناك طريقة سريعة لتقييم مشاعرك حيال خياراتك وهى أن تسألى نفسك ما الصورة التى تودين أن يذكرك عليها الجميع. هل تحبين أن يذكرك الجميع على أنك الفتاة المحبوبة من قبل الآخرين؟ تلك الفتاة التى تلقى التحية دائمًا على الغير بابتسامة؟ هل تحبين أن يذكرك الجميع على أنك نجمة الحفل حتى مع ممارستك للكثير من الأشياء التى ترفضينها فى قرارة نفسك؟ أم أنك تحبين أن يذكرك الجميع على أنك تلك الفتاة القوية حتى إن كان المقابل هو إشعار الآخرين بضعفهم؟

إن إجابتك عن تلك الأسئلة أمر بالغ الأهمية. إن كانت الطريقة التى تحبين أن يتذكرك الناس بها لا تتفق مع طريقة تفكير الغير بعد عشر سنوات من الآن، فهذا يعنى أنه قد حان وقت تغيير حياتك لكى تعيشى بصدق.



ما لم تلزمى نفسك بهذا الصدق، لن تحظى أبدًا بالتقدير اللائق بحقيقتك وجوهرك. لن يسعى أحد فى هذه الحالة إلى تقدير نقاط القوة والإنجازات التى تشعل ثقتك بنفسك وتغذى مشاعر الأهمية لديك.

إن لم تطرحى هذه الأسئلة على نفسك فسوف تعجزين عن اتخاذ قرارات فعالة بشأن الحياة

التى تودين عيشها وسوف تسلمين نفسك للحياة لتمضى بك كيف تشاء. أنا واثقة أنك تعرضت عند هذا الحد من حياتك إلى ضغوط دفعتك إلى القيام بأشياء تشعرك فى قرارة نفسك أنها لن تجدى لك نفعا على المدى الطويل. أنت عندما تكونين على سبيل المثال فى حفل يسعى فيه الجميع للاستمتاع بأى شكل وقضاء وقت صاخب قد تجدين أنه من الصعب عليك التمسك بقيمك، لذا عليك فى بعض الأحيان أن تتشبثى بقيمك هذه لكى تقررى ما يجب عليك عمله فى ظل المواقف حتى إن فرضت عليك هذه القيم أن تتخلصى من أحد أصدقائك.

كانت هناك فتاة اعتادت أن تخرج لممارسة التزلج مع إحدى الفتيات فى فصل الشتاء. كانت تلك الفتاة فى العام الماضى هى الفتاة الوحيدة فى المدرسة التى تخرج للتزلج؛ لذا ذهبت بصحبتها وكنت أراها فتاة لطيفة ولكنها مع ذلك كانت تزج بنفسها فى الكثير من الأشياء التى لم تكن تشعرنى بالارتياح. بدأت تطلب منى أن أخرج معها بصحبة بعض الشباب، وأشياء أخرى من هذا القبيل. فقررت أن أكف عن مصاحبتها حتى أتحاشى ما تكبلنى به من ضغوط.

إيلين، ١٥ عامًا، بنسلفانيا.

كان يمكن أن تستسلم "إيلين" وتخرج برفقة زميلتها ولكنها بدلاً من ذلك أصغت إلى حدسها وآثرت الصدق مع نفسها وتجنبت العيش بطريقة تتنافى مع قيمها الأصيلة. إن ما فعلته "إيلين" ليس سهلاً مع ذلك؛ لأن الضغوط الاجتماعية هى أحد التحديات التى نتعرض لها. إذ إننا نشعر دائمًا بالأهمية عندما نحظى بقبول من حولنا وخاصة إن كان من بين من حولنا أشخاص يتسمون بالشعبية والقدرة على الجذب أى ممن يملكون فتح الأبواب الاجتماعية لنا فى المستقبل. ليس من السهل أن ترفضى بعض الممارسات الشائعة لأنها تتنافى مع قيمك ولكن عليك التمسك بخياراتك حتى إن جهل الآخرون سبب ذلك، وعليك أن تضعى فى اعتبارك أن أعذارك لن تشعرك بأنك فى حال أفضل إن تصرفت على نحو يتعارض مع ما تمليه عليك معتقداتك الأصيلة.

فى الوقت الذى يطلب فيه منك أن تقدمى على تصرف يتنافى مع قيمك أو يشعرك بعدم الارتياح، قد لا تصدقين فى تلك اللحظة أنك سوف تحظين باحترام وإعجاب الآخرين إن تمسكت بقيمك، ولكنهم سوف يفعلون ذلك. سوف يكنون لك فى النهاية كل الحب والإعجاب مقابل قيمك وأمانتك وروحك المرحة وليس لقبولك لتلك الأشياء الشائعة التى لا تتماشى مع قيمك. سوف يلحظ الناس سماتك الجميلة إن كانت طريقتك فى الحياة تعمل على بلورة هذه السمات وإظهارها يومًا بعد يوم. فإن كان هذا يفرض عليك تجنب بعض الأشخاص والمواقف، فليكن. أنا لا أملك أن أملى عليك القيود والسمات التى يجب أن تتمسكى بها، فقط أنت التى تملكين هذا. وكلا، لا يجب أن تتحلى بها كلها دفعة واحدة لأننا جميعًا فى واقع الأمر نرتقى بأنفسنا يومًا بعد يوم، ولكن عليك أن تتذكرى أن الخيارات التى تقدمين عليها الآن سوف تساعدك على إرساء دعائم المرأة التى سوف تصبحينها لاحقًا.

اختبار الواقع

- ما أفضل مجاملة تلقيتها فى حياتك؟ من الذى قالها لك. هل صدقته؟ لماذا؟ كيف كان أثرها على نفسك؟ كيف أثرت على نظرتك للشخص الذى قالها؟ خصصى بضع دقائق للإجابة عن هذه الأسئلة كتابيًا.

- الآن هل تذكرين إحدى مجاملاتك التى قلتها مؤخرًا والتى حققت هدفها. هل بدا لك الطرف المستقبل متأثرًا بصدق؟ هل منحته بعض الثقة أو القدرة على المبادرة أو حتى دفعته إلى الابتسام؟ كيف كان وقع هذه المجاملة على نفسك أنت؟ إن لم تكن قد صدرت منك مجاملة مؤخرًا، فابحثى عن فرص على مدى الأسابيع القليلة التالية. (تذكرى أن كل شخص تلتقين به يملك شيئًا يستحق الإطراء عليه).

■أعدى قائمة بالأشخاص الذين تقضين معظم وقتك معهم مثل والدتك ووالدك وأصدقائك وأشقائك وحتى مدرسيك. والآن عليك أن تشكرى كل واحد منهم على مدى الأسبوع التالى على ما يسدونه إليك من أشياء تعتبرينها من المسلمات، مهما بدت هذه الأشياء صغيرة. لاحظى بعدها كيف ستكون استجابتهم لما أسديته لهم من شكر. كيف يشعرك هذا؟

■دوّنى قائمة معتقداتك وقيمك الأصيلة فى ورقة (أو فكرى فيها ودونيها إن لم تكونى قد فعلت ذلك من قبل). ابحثى عن مكان ما يمكنك أن تعلقى فيه هذه القائمة بحيث تبقى دائمًا قريبة منك مثل حافظتك أو حقيبتك. إن وجدت فى نفسك ترددًا بشأن تصرف ما، عليك بمراجعة القائمة. حتى إن لم تستخرجيها وتسعى لقراءتها فى الحال، كيف سيكون شعورك وأنت تعلمين أنك تحتفظين بهذه القيم مكتوبة ومدونة لديك؟ هل يساعدك هذا على العيش وفق النقاط التى دونتها؟ هل يجعل من الصعب عليك تجاهل هذه القيم؟

* هل كنت تعرفين؟ *

إن إشعار الآخرين بأهميتهم وإشباع الأنا لديهم سوف يعمل على نقلهم من حال إلى حال، وهذا لا ينطبق فقط على الأشخاص المقربين منك وإنما على كل شخص تقابلينه فى حياتك. لأن كل شخص يملك ما يمكن أن يمنحه لك. إن لم تلحظى لأول وهلة شيئًا يستحق الإطراء، انظرى ثانية. ركزى على نقاط قوى الطرف الآخر وسوف يزدهر فى ظل هذا الاهتمام. انسى أخطاءهم

وسوف تتلاشى فى عينك جوانبهم السلبية. بعبارة أخرى يمكن القول إن من خلال إدراكك لمواهب الغير، بإدراكك لمواطن الجمال والقوة فيهم، سوف يكون بوسعك أن تكونى مصدر إلهام بالنسبة لهم لتحقيق أفضل ما لديهم. كما أن حرصك على العيش بصدق واتساق مع قيمك الأصيلة سوف يجعلك تزدهرين لتحقيق كل ما تتطلعين إليه.

الفصل

٣

مبادئ الإقناع



هناك طريقة واحدة، واحدة فقط تحمل أى شخص على فعل
أى شيء. هل سبق وفكرت فيها؟ نعم، هى طريقة واحدة.
وهى أن تجعل الشخص يريد أن يفعل هذا الشيء.
" ديل كارنيجى "

كل تصرف صدر منك منذ ولدت كان بدافع رغبتك فى اقتناء شيء ما. هل يبدو لك هذا غير منطقى؟ بل إنه منطقى للغاية. إنه الدافع الذى يحرك الجميع. كلنا يتحرك بدافع المصلحة الشخصية وليس هناك ما يعيب فى ذلك. حسناً، لابد أنك تبحثين الآن عن ملايين الأعذار لإثبات خطأ تصورى. ماذا عن كل تلك الساعات التى قضيتها فى العمل التطوعى؟ وماذا عن كل هذا الوقت الذى قضيته فى غسل ملابس أختك بلا دافع؟ حسناً، ألم تشعرك كل هذه الأشياء بالرضا عن نفسك؟ (ودعينا هنا نتحدث بمزيد من الصراحة، ألن تبدو ساعات العمل التطوعى لطيفة ومؤثرة فى استمارة طلب الالتحاق بالجامعة؟).
أنا لا أقصد بذلك أن أثير فى نفسك الشعور بالاستياء أو أنك لا تعملين إلا بدافع خدمة مصالحك الشخصية. يجب أن تشعرى بالرضا عن نفسك بالفعل عندما تحسنين معاملة الغير، ولكنَّ لكل فعل دافعًا. هذا هو جزء من الدوافع المحركة لأى إنسان، هذا جزء من طبيعة تكوينه. لقد غسلت ملابس أختك لأنك كنت تبحثين فى المقام الأول عن هذا الشعور الطيب الذى يتولد فى نفسك بفعل هذا

التصرف الكريم وهو ما سبق بكل تأكيد رغبتك فى تنظيف قمصانها المتسخة، وإلا لما أقدمت على هذا التصرف من البداية. إن الأمر بهذه البساطة.

هناك ضوء أحمر يجب أن يسطع فى رأسك الآن فى الحال؛ لأننا بصدد الحديث عن إحدى الأدوات الأساسية للتعامل مع الآخرين. فكما تقود رغباتك واحتياجاتك أفعالك، تنطبق نفس القاعدة على الآخرين أى على والدتك وصديقتك المقربة وأخيك الصغير وحتى جدتك الرائعة الطيبة. إن ما أرمى إليه هنا هو أنك إن كنت تودين إقناع شخص بالإقدام على شىء ما - أى شىء - عليك بالبحث عن وسيلة لبث الرغبة فى نفسه. نحن ننسى أحيانًا ذلك عندما ننكب على احتياجاتنا.



بعدما تكبدت كل هذا العناء لاستخراج رخصة القيادة، رفض أبى وأمى السماح لى بقيادة السيارة. قلت لهما إن هذا ليس منصفًا وإن أصدقائى يقودون سياراتهم فى كل مكان وإننى لم أعد صغيرة وإن عليهما احترام ذلك. إنهما يرفضان لمجرد الرفض.

فانيسا، ١٧ عامًا، تكساس

كلما خرجت مع صديقتى، ينتهى بى المآل دائمًا إلى فعل ما تريد، حيث أجلس لمراقبتها وهى تتزلج بصحبة الأصدقاء. أشعر بأنها إن كانت تهتم بشأنى لكانت قد حرصت هى الأخرى على إرضائى أو على الأقل مشاركتى فى أى نشاط من الأنشطة التى تثير اهتمامى.

كارا، ١٥ عامًا، كاليفورنيا

مدرب التربية البدنية غير منطقى بالمرة. يبدو لى وكأنه يعتبر أن الرياضة هى الشيء الوحيد فى حياتى. عندما أخبرته بأننى يجب أن أتغيب عن تدريبين لكى أتأهب لاختبار التاريخ النهائى، لم يصدق نفسه وهددنى بالطرد من الفريق إن تغيبت. أذعنت لرغبته فى النهاية ولكننى لم أحقق النتائج التى كنت أطمح إليها فى الاختبار. أنا الآن أفكر جديًا فى التنحى عن الفريق حتى على الرغم من عشقى لرياضة العدو.

ريبكا، ١٥ عامًا، كاليفورنيا

بناءً على ما تعلمناه بشأن الدوافع البشرية، هل تستطيعين تبين الخطأ فى الأمثلة الثلاثة السابقة؟ لم تفكر واحدة من الفتيات الثلاث فى دوافع الشخص الذى تسعى لإقناعه. إن التشبث برأيك وإخبار والديك بأنك قد تخطيت سن الطفولة لن يدفع والديك للسماح لك بقيادة السيارة، كما أن الشكوى من صديقتك لن يدفعها للتغير. (هل تذكرين الممنوعات الثلاثة التى طرحناها فى الفصل الأول، لا تنتقد، لا تدن، لا تشك؟) وعلى الرغم من أن "ريبكا" تسعى بالفعل لطلب مشروع، فإنها لم تقدم إلى مدربها ما يقنعه بأن هذا التغيب لن يؤثر على مستواها فى الفريق، والآن بعدما تعرفنا على الصور غير المجدية، دعونا نتعرف على بعض الوسائل التى سوف تساعدك على تكييف أسلوبك بما يتفق مع أهدافك.

* استخدمى واقيًا من الشمس *

فى المرة التالية التى تجدين فيها نفسك بصدد محاولة إقناع شخص بأداء شيء ما، أجبرى نفسك على التوقف واطرحى عليها السؤال التالى:

"كيف يمكننى أن أدفع هذا الشخص لفعل هذا الشيء ؟" فكرى فى هذا السؤال كوسيلة دفاع ذاتية مثلما تفعلين عند وضع واقٍ للشمس قبل الذهاب إلى حمام السباحة حتى لا تصابى بحروق الممنوعات الثلاثة: لا تنتقد، لا تُدِن ولا تشك، وكما تعلمنا فى الفصل الأول فإن هذه الأشياء الثلاثة لن توصلك إلى مرادك، لماذا؟ لأن الشخص عندما يشعر بأنه محط هجوم سوف يسعى دائمًا للدفاع عن كبريائه وكرامته وهذا وحده سوف يحول دون اتفاقه معك، حتى إن تفهم وجهة نظرك.

ضعى هذه النصيحة فى اعتبارك عند تناول أية قضية أو موضوع حساس بالنسبة لجميع الأطراف المعنية. دعونا هنا نتناول مثال "فانيسا" والسيارة.

لقد عمدت "فانيسا" فى الحال إلى الشكوى من عدم إنصاف والديها. حتى إن كانت لديها أسباب منطقية تبرر رغبتها فى القيادة (ربما سيعفى هذا والدتها من قيادة السيارة ذهابًا وإيابًا إلى تدريبات الهوكى) فإن اتهام والديها بـ "عدم الإنصاف" سوف يضعهما فى الحال فى الجانب الدفاعى، أما إن كانت قد بدأت حديثها قائلة:

"أعلم أنكما لا تشعران بالارتياح لقيادتى السيارة ولكننى أرى أننى أصبحت مؤهلة لتحمل المزيد من المسئولية كقيادتى السيارة بنفسى

للذهاب إلى مكان التدريب"، لكانت قد نجحت فى فتح باب الحوار الذى سيعمل على تهدئة بعض مخاوفهما. ربما يكون شغل أهلها الشاغل هو أنها سوف تقود السيارة ليلاً أو بصحبة مجموعة من الأصدقاء وهذا يعنى أنهما قد لا يمانعان فى السماح لها بقيادة السيارة فى وقت الظهيرة. إنها لن تنجح أبدًا فى التوصل إلى هذه النتيجة إن بدأت حوارها بالهجوم. حتى إن لم تنجح فى إقناع والديها بمنحها مفتاح السيارة فى تلك اللحظة فإنها ستكون قد قطعت خطوة كبيرة نحو هدفها وهى إقناع والديها بأنها قد نضجت بما يكفى للقيادة على الطريق.

* إن لم تكن أنت متحمسًا فسوف تعجز عن إثارة حماس الغير *

يبدو هذا الأمر واضحًا، أليس كذلك؟ ولكنك عند سعيك لحمل شخص ما على الإقدام على فعل معين خاصة إن كان قد سبق لكما التحدث فى هذا الفعل من قبل، قد يصعب عليك تبين سبب تميز هذ النشاط إن لم يكن الطرف الآخر يشاركك نفس الحماس. قد يثير ذلك الكثيرمن الإحباط وقد تعجزين عن إخفاء هذ الشعور بالإحباط. وقد تجدين نفسك إذ فجأة بدلا من سرد فضائل هذه الفكرة الرائعة، تتراجعين إلى الوراء متخلية عن الموقف برمته. حسناً، إن لم تكونى مريضة نفسية، يمكنك حمل صديقتك على فعل ما تريدين. ولكن هل تعلمين أن الحماس مُعد؟ عليك إذن باستخدامه لصالحك.

إن التحمس لفكرة أو شىء ما سوف يساعدك خاصة فى ظل المواقف التى لا تبدو فيها المكاسب واضحة تمامًا بالنسبة للطرف الآخر، ولذلك فشلت كارا فى حمل صديقتها على الانخراط فى الأنشطة التى تحبها. لنعد ثانية إلى التحفيز، إن صديقتها تمارس التزلج وتشاهد أفلام الحركة لأنها ترغب فى ذلك، فعلى "كارا" إذن أن تبث فيها الرغبة فى ممارسة بعض الأنشطة الأخرى أى تثير حماسها لا أن تسعى لإقناعها فقط كأن تضيف إلى النشاط الذى تود ممارسته بعض الأشياء الجذابة بالنسبة لصديقتها مثل تناول البيتزا بعد ممارسة

النشاط أو الخروج لتناول وجبتها المحببة بصحبة بعض الأصدقاء المشتركين.



* حافظى على النظام *

هناك فى الواقع أوقات قد لا يجدى فيها الفهم وإثارة الحماس بالمرة. ولكنك إن كنت واضحة مائة بالمائة بشأن ما تريدينه وبشأن حمل الطرف الآخر على فعله أيضًا، سوف يظل بوسعك دائمًا أن تنجحى فى إقناعه. وهو ما يحدث كثيرًا عندما يكون الشخص شديد الإقناع أو الإكراه أو كليهما، لابد أننا جميعاً قد تعرضنا لذلك، قد تبدئين أنت بمعرفة ما تريدينه تمامًا ولكن بما أن يبدأ الطرف الآخر فى سرد الأسباب التى تدفعه إلى رفض فكرتك، سوف تجدين

نفسك بصدد التراجع وفقد الرؤية للهدف الأصلى. إن الحل الوحيد لذلك هو أن تتأهبى تمامًا لدحض كل الحجج والمبررات التى سوف يلقيها الطرف الآخر فى وجهك، ولكن ما أفضل وسيلة للاستعداد؟ قد تبدو لك الوسيلة مملة ومثيرة للضجر، اجلسى وتناولى قلمًا وورقة ودوّنى ما تريدينه ثم تصورى كل نقاط اعتراض الطرف الآخر ودونيها أيضًا وأخيرًا اسردى كل نقاط الدحض المحكمة. إن امتلاك قائمة فعلية بالمزايا التى تؤيد فكرتك يمكن أن يكون وسيلة فعّالة فى المناقشة مما سيمثل تذكرة جيدة للطرف الآخر بهذه النقاط القوية. إن بدت لك فكرة امتلاك قائمة بالغة الغرابة، عليك على الأقل بالتأكد من وضوح كل النقاط فى ذاكرتك قبل بدء المناقشة.

إن المشكلة التى واجهتها "ريبكا" مع مدربها تعد مثالاً رائعًا للموقف الذى يمكن الاستعداد له بإعداد قائمة (سواء على ورقة أو فى الرأس). لقد كانت "ريبكا" تبحث عن المزيد من المرونة فى جدول التدريب وكانت تدرك تمامًا أنها بصدد مواجهة شرسة مع مدربها. لقد اعتادت "ريبكا" على تلقى الأوامر منه وليس العكس لذا فهى تشعر بشيء من التردد، ولكن حاجتها لمزيد من المرونة ليس فقط طلبًا مشروعًا ولكن أساسى لتحقيق النجاح فى حياتها الدراسية والرياضية على حد سواء. إنها بحاجة فقط لأن تقنع مدربها بذلك. لذا فإن قائمة "ريبكا" يمكن أن تتخذ الشكل التالى:



ما الذى تبحث عنه؟ إنها تبحث عن جدول أكثر مرونة

سوف يشكو مدربها على الأرجح مما يلى:

١. أنها إن تغيبت عن التدريب،فإنه لن يفوتها تحقيق المزيد من التقدم كعداءة فقط وإنما قد تفقد السبق.

٢. من الضرورى أن تواصل تدريبها مع باقى أعضاء الفريق حتى يبقى حس الفريق متأصلاً بداخلها، كما أنها يجب أن تكون على استعداد للتفانى من أجل الرياضة التى تحبها.

٣. إن سمح لأعضاء الفريق بالتغيب عند كل طارئ، فإلى أى حال سيئول الفريق فى نهاية المطاف؟

كيف سيعود الجدول الأكثر مرونة بالنفع على مدربها؟

١. يمكن أن تعرض عليه ممارسة التدريبات التى سوف تتغيب عنها فى وقت آخر، وبهذا تحقق الهدفين وهما الاستعداد للاختبارات الدراسية وعدم تفويت التدريب فى آنٍ واحد.

٢. إن تغيبت عن التدريب مرة واحدة شهريًا فقط فإن هذا لن يخمد روح الفريق بداخلها. إن لم يكن هذا كافيًا لإقناعه، يمكنها أن تقترح عليه تقديم مساعدة إضافية للفريق فى اليوم التالى على تغيبها، مثل وضع الحواجز أو أى شىء آخر.

٣. بقاؤها حتى وقت متأخر حتى تتمكن من استكمال دراستها سوف يؤثر على مستوى أدائها الرياضى أكثر من تغيبها مرة أو اثنتين لإنجاز ما يجب عليها إنجازه.

٤. و أخيرًا، إن فشلت كل الحجج، يمكنها أن تقول لمدربها إنها تعشق العدو ولكنها إن وجدت نفسها بصدد الاختيار بينه وبين الحصول على شهادتها الدراسية فسوف تختار الشهادة. مما سيشعر المدرب بأنه سوف يفقد عداءة وهكذا يخسر الجميع.

وفجأة أصبح لدى "ريبكا" حجة ناضجة بالغة الإقناع يمكن أن تقدمها لمدربها حيث إنها بعدما نوهت بسبب الفائدة المشتركة التى سوف تعود عليها وعلى المدرب أصبح من الصعب عليه أن يقابل طلبها بالرفض، كما أن هذا من شأنه أيضا أن يمنحها فرصة بشأن التفكر فيما سوف تفعله لكى تجعل نفسها دائمًا فى وضع أفضل قبلما تواجه وطأة الحوار مع المدرب. بالطبع، لن يكون بوسعها أبدًا أن تقول إنها على استعداد للالتزام بعدم التغيب إلا مرة واحدة شهريا أو وضع الحواجز للفريق ما لم تكن بالفعل على قدر هذه المسئولية، إن الهدف من وراء إعداد قائمة هو تحقيق المكسب للجميع فى النهاية. إن مثل هذه القائمة سوف تمنحك فى النهاية الثقة للتفاوض وتحقيق هدف إسعاد الطرفين.

* ما الذى يمكن أن تتعلمه من الإعلان؟ *

بما أننا نتحدث عن الإقناع، فإننا من الممكن أن نستقى دروسًا من خبراء هذا المجال، وهم خبراء فن الإعلان. إن الهدف الوحيد الذى يسعى إليه أى إعلان هو أن يثير فى نفسك الرغبة فى اقتناء الشيء. لذا فهو يعمل وفق نفس النصائح التى سبق وتحدثنا عنها ولكن بما يتفق مع مصالح جماعة أو شريحة كبيرة من الناس وليس مع شخص أو اثنين فقط. فقط انظرى إلى أى إعلان تقليدى لأى صالة جيمانزيوم، هل يركز الإعلان على ما تريده صالة الجيمانزيوم (أى قيمة العضوية التى تسددينها أنت)؟ كلا، إنه يشير إلى ما تريدينه أنت، وإلى ما ترغبين أنت فى تحقيقه من خلال صور لأشخاص من أصحاب القوام المشوق، كما أنه يبث دائمًا روح الحماس والتفاؤل فى أصحاب الصورة لكى يعكس شعورهم بالسعادة أثناء ممارسة الرياضة. إن الشخص فى الإعلان لن

يظهر وقد تجهم وجهه وهو يمارس الرياضة على جهاز العدو وإنما سوف يبدو وقد ارتسمت على وجهه ابتسامة عريضة وهو يمارس التدريبات.



وأخيرًا تجد أن الجيمانيزيوم الذى يفتح أبوابه على مدى أربع وعشرين ساعة مقابل قيمة مادية بسيطة هو الأكثر قدرة على اجتذاب أكبر عدد من الأشخاص (لأنه يحل لك مشكلة الوقت والنقود)، وهذا يعنى أنه يجب عليك عندما تجدين نفسك فى موقف يفرض عليك إقناع جماعة من الناس أن تعتمدى على هذه المهارات التى تعلمتها. أنت فقط بحاجة للمزيد من الإبداع لطرح قضيتك.

عندما أعود بذاكرتى إلى أيام Camp Fire Girl، وهى المؤسسة التى كنت أعمل بها، أذكر أننى كنت أرتعد دائمًا من البيع السنوى للحلوى. كانت هذه المناسبة تعنى دائمًا بالنسبة لى التعرض الدائم للإزعاج من قبل الجيران الذين كانوا لا يكفون عن طرق بابى. كنت واثقة وقتها من أنهم كانوا لا يشترون تلك



الحلوى إلا رغبة منهم فى مساعدتى وليس لتناول الحلوى نفسها وأعتقد أننى كنت محقة فى هذا الاعتقاد. لماذا؟ لم أكن أمنحهم سببًا يدفعهم إلى الشراء.

ولكن كل هذه الصورة تغيرت فى يوم عيد حب ممطر وجدت نفسى فيه عالقة داخل المطار، فإذا بوالدتى الذكية تقترح علىَّ وهى تحمل شريطًا ملونًا فى يدها أن نلصق على كل علبة من علب الحلوى شريطًا معقوصًا ونغير العلامة التى كنت أستخدمها من Camp Fire Girl إلى "إن كنت تود اقتناء هدية عيد حب فى آخر دقيقة، اشترى علبة حلوى Camp Fire Girl". وفى أقل من عشر دقائق اصطف الزبائن أمامنا فى انتظار علب الحلوى جذابة الشكل وفى غضون ساعة واحدة كانت كل الحلوى قد نفدت. إن الناس لن يقدموا على شراء علبة حلوى عملاقة لكى يتناولوها وحدهم داخل المطار وإنما سيقدمون على العكس على شراء هدايا صغيرة لطيفة لأحبائهم.

اتبعت "شانيتا" من لونج فيو، تكساس، نفس الاستراتيجية ولكن على نطاق أكثر اتساعًا لكى تؤسس عملها وتنهض به، ولقد بدأ المشروع عندما كانت فى السادسة عشرة من عمرها عندما طلبت منها والدتها أن تصنع غطاء مرتبة وغطاء للوسائد لابن أختها حتى يستخدمه فى الحضانة. ولكن ما لفت انتباه "شانيتا" فى ذلك الوقت أن ابن اختها لن يكون الطفل الوحيد المحتاج لمثل هذه المفردات مما دفعها للاتصال بدور الرعاية اليومية والحضانات لكى تعرض عليهم ما لديها. تقول "شانيتا": "فور نجاحى فى اقتناص موعد لمقابلة المديرين، كنت أحرص دائمًا على إقناعهم بأننى أقدم لهم ما يحتاجون إليه أو ما يريدون اقتناءه؛ لذا كنت أشرح لهم دائمًا كيف أن الغطاء سوف يحافظ على معداتهم ويحمى مراتبهم على المدى الطويل. حتى فى حال عدم قدرة الدار على اقتناء المنتج كنت أقترح عليهم طرح الفكرة على الآباء حتى يقتنوها لأبنائهم".

وقد نجحت استراتيجيتها بالفعل وأصبحت "شانيتا" وهى فى التاسعة عشرة من عمرها مديرة Nett's Nap Mats، وبالإضافة إلى تخصصها فى

إنتاج مستلزمات الفراش، أقدمت "شانيتا" مؤخرًا على إطلاق خط جديد وهو الأغطية ذات الشعر الناعم وواقى الأذن وحقائب المراهقين، وهكذا ازدهر عملها ازدهارا عظيمًا على مدى السنوات الثلاث الأولى مما اضطرها لنقل المشغل من منزل أهلها الكبير إلى مكان آخر أكثر اتساعًا مزود بمعرض خاص للمنتجات. وفى عام ٢٠٠٣، فازت "شانيتا" بأول جائزة تصنيع لها Texas Youth Entrepreneur وهى الجائزة التى تمنح للشباب من أصحاب المشروعات وظهرت فى مجلة *CosmoGirl* باعتبارها واحدة من الفتيات العشر الأكثر ثراءً فى أمريكا. لم يكن نجاحها مفاجئًا لـ"ديل كارنيجى"، لأنها فعلت كل شىء كما ينبغى. عندما كانت "شانيتا" تقابل المديرين فى دور الرعاية كانت تركز دائمًا على احتياجاتهم وليس ـ على سبيل المثال ـ أنها بحاجة لجمع المال من أجل الالتحاق بالجامعة. لقد جعلتهم يقبلون ويرغبون فى اقتناء ما لديها ويمكنك أنت أيضًا أن تفعلى نفس الشىء.

* التفاوض والاستغلال *

أليس هذا أحد أشكال الاستغلال؟ قد يجول هذا السؤال عند هذا الحد فى خاطرك. إن كلمة "استغلال" بالفعل هى إحدى الكلمات التى كثيرا ما ترددها الفتيات عند شرح هذه التقنيات لهن. ولكن "ديل كارنجى" لم يكن يعنى هذا عند اقتراح هذه التقنيات. وقد فسر الأمر كما يلى: "إن البحث عن وجهة نظر الطرف الآخر وإثارة الحماس فى نفسه حتى يرغب فى اقتناء الشىء لا يعنى أنك تستغل الشخص لكى يقدم على فعل الشىء الذى يخدم مصلحتك أنت فقط. يجب أن يحقق كل طرف مكسبًا من وراء التفاوض". بعبارة أخرى، يجب أن يخرج التفاوض بنتائج مرضية للطرفين تشعر كلاً منهما بأنه أصبح فى وضع أفضل مما كان عليه قبل إجراء التفاوض وهو ما يختلف تمام الاختلاف عن التهديد والتطاول والاستهزاء بشخص أو الاستهانة به لكى يقدم على فعل شىء يخدم مصلحتك أنت فقط، ومازال الأمر محيرًا بالنسبة لك؟ عليك إذن



بحل التدريب التالى:

إن أجبت بـ "ب " أو "ج" عن الأسئلة السابقة فهذا يعنى أنك قد نسيت مبدأ "المصلحة المشتركة أو المتبادلة " لـ"ديل كارنيجى". إن التفاوض يعنى تحقيق المكسب لكلا الطرفين. أما عندما يكسب طرف واحد فقط فهذا استغلال. إن كنت فى حالة تشكك، يمكنك أن تسألى نفسك عن حقيقة ما تقدمين. إن وجدت كلمة "نفى" فى الإجابة (كما فى مثال "حتى لا أخبر أمى ") فهذا يعنى وجوب إعادة تفكرك فى نواياك وينطبق نفس المبدأ على ما يقدمه الآخرون إليك. إن شعرت بعدم الارتياح لاختياراتك فى وقت لاحق، صدقى حدسك، هناك بالفعل من يسعى لاستغلالك.

تشعرين مؤخرًا بإهمال وتجاهل صديقتك المقربة لك، لكى تجتذبى اهتمامها لقضاء المزيد من الوقت بصحبتك، ماذا تفعلين:

أ) تخبرينها بأنك قد استأجرت فيلمها المفضل وبأنك سوف تطلبين البيتزا المفضلة لديها لكى تشجعيها على قضاء مساء السبت بصحبتك؟

ب) تتجاهلينها لبضعة أيام بدون مكالمة هاتفية أو بريد إلكترونى أو أى شىء آخر. وتنتظرين لحين تلهفها عليك؟

ج) تذهبين لحضور حفل بصحبة صديقات أخريات لاستثارة غيرتها واجتذابها إليك؟

أختك ترفل فى الفراغ وتشاهد التلفاز وأنت فى عجلة شديدة من أمرك لإنهاء مهامك المنزلية والبدء فى إعداد البحث المزمع تقديمه فى اليوم التالى، ماذا تفعلين:

أ) تشرحين لها موقفك وتعدينها بأن تؤدى عنها مهامها المنزلية فى الغد إن أنابت هى عنك فيها اليوم وتسمحين لها باقتراض تى شيرتك الأزرق؟

ب)تخبرينها بأنك لن تسمحى لها أبدًا باقتراض تى شيرتك الأزرق ما لم تنهض لمساعدتك؟

ج) تهددينها بأنها إن لم تتولى عنك اليوم المهام المنزلية فسوف تخبرين والدتكما بشأن الحادث الصغير الذى وقع لها عندما قادت السيارة بصحبتك آخر مرة؟

صديقتك المفضلة تكره الحفلات ولكنك تتحرقين شوقًا لحضور هذا الحفل الرائع، ماذا تفعلين:

أ) تعدينها بأنها سوف تقضى وقتًا ممتعًا وبأن هناك الكثير من الأصدقاء المشتركين الذين سيحضرون الحفل وأنها إن شعرت بالسأم فسوف تغادرين الحفل فى الحال وتخرجين بصحبتها لشراء مشروبكما المفضل فى طريق العودة إلى المنزل؟

ب) تذكرينها بالوقت الذى ذهبت فيه بصحبتها إلى عيد ميلاد عمتها وقضيت الوقت كله فى محادثة العجائز وبأن عليها أن ترد لك صنيعك؟

ج) تذكرينها بأن لديك الكثيرمن الصديقات اللاتى يمكن أن تصحبيهن إلى الحفل بدلاً منها وبأن هوة التباعد قد بدأت تزداد بينكما؟

اختبار الواقع

فكرى فى آخر مرة حاولت فيها إقناع شخص بفعل شيء ما، مهما كان هذا الفعل صغيرًا. إن كنت قد حظيت بموافقة هذا الشخص، فهل كان ذلك بسبب تطبيق بعض التقنيات التى اقترحناها فى هذا الفصل أم أنك لجأت إلى تقنيات أكثر استغلالاً؟ كيف كان شعورك عندما نجحت فى الحصول على مرادك؟ إن لم تكونى قد نجحت، كيف يمكنك معالجة الموقف بشكل مختلف بعد قراءتك لهذا الفصل؟

فكرى فى آخر مرة اقترح عليك فيها شخص الإقدام على فعل ما. هل كانت التجربة سلبية أم إيجابية؟ هل شعرت بأنكما تتفاوضان لكى يتحقق المكسب لكل منكما أم أنك قد سقطت فى النهاية فريسة الاستغلال لكى يحملك الطرف الآخر على فعل شيء ما لا ترغبين فى فعله؟ إن كانت التجربة سيئة فما الذى حفزك؟

* هل تعرفين؟ *

إن " ديل كارنيجي " كان يحب أن يستشهد بمقولة "هنرى فورد" عند حديثه عن الإقناع حيث يشير إلى أن سر نجاح الإقناع هو أن تضعى نفسك مكان الشخص الآخر وترى وجهة نظره وتنظرى إلى الأشياء بعينيه حتى تستوعبيها تمامًا وكأنها وجهة نظرك الخاصة. تذكرى أنك بتجنب الانتقاد والإدانة

والشكوى وبث روح الحماس والتزام الوضوح الكامل بشأن رغباتك والمكاسب التى سوف يحققها الطرف الآخر، فلن يقوى أحد على مقاومة قوتك فى الإقناع. ويا للحظ، سوف يصبح كل منكما بعدها فى وضع أفضل!

الفصل

٤

كل ما كنتِ ترغبين فى معرفته عن تكوين الصداقات



يمكنك أن تكسبى فى شهرين فقط أصدقاءً أكثر بإبداء
اهتمامك الصادق بهم مما سوف تكسبينه على مدى عامين كاملين
بمحاولة جذب اهتمام الآخرين إليك.
"ديل كارنيجى "

من الصعب أن تتصورى أن هناك ما هو أصعب عليك من أول يوم فى مدرسة جديدة سواء كنت فى الحضانة أو الجامعة. الكل يشعر بالتوتر والعصبية وهو يسير فى الطرقات وسط كل هذه الوجوه غير المألوفة، ناهيك عن محاولة البحث عن زميلة تجلس معك فى الكافيتريا. ولكن لحسن حظك، هناك طريقة بالغة السهولة لإذابة الجليد فى أى وقت مع أى شخص بدون أن تجدى نفسك مطالبة بانتقاء كلمات بعينها، كل ما عليك هو أن تبتسمى. سوف تبدين فى الحال أكثر جاذبية وثقة ومودة وذكاءً. انظرى إلى البسمة باعتبارها مصدرًا للطاقة. إنها تقول أكثر من كل ما تحملينه فى جعبتك من كلمات. حتى إن كانت البسمة هى آخر ما تودين فعله، فإن أول خطوة لاكتساب الصداقات هى جذب أنظار الطرف الآخر والتبسم فى وجهه بشكل رقيق. إن الابتسامة فى هذه الحال تكون مقابل عبارة: "مرحبًا، ألا تعرفينى؟ أنا شخص ودود، واثق، يمكن الوثوق به، كما أننى سعيد لرؤيتك"، ولكن الابتسامة أسهل كثيرًا فى نقل هذا المعنى الراقى بدون أن يفرض عليك التفوه بحرف واحد.

ألا تصدقينني؟ فكرى فى الأمر، مَن الفتاة التى سوف يقع اختيارك عليها، تلك الفتاة المترددة التى تخفى نفسها وسط أغراضها وترفع عينيها فى وجهك ثم تخفضها سريعًا نحو الأرض وقد بدت عليها علامات الفزع، أم تلك الفتاة المرحة التى تمضى فى الطرقات وهى تحرص على التواصل بنظراتها الودودة مع الجميع وتعلق على وجهها ابتسامة دافئة؟ ما من شك فى أنك سوف تقبلين على الفتاة التى تبدو وكأنها تسعى للتحدث معك.

عندما كنت فى عامى التمهيدى فى المدرسة الثانوية، قررت أن أشترك فى أحد العروض المسرحية. ذهبت إلى التدريب ولم أجد فى الغرفة أى شخص أعرفه فجلست وحيدة أطالع النص وأنا أشعر برهبة وتوتر، وفجأة لاحظت أن الفتاة التى تجلس على بعد خمس أقدام منى تمنحنى ابتسامة عريضة. كان أول شعور انتابنى هو: "يا إلهى، إنها لطيفة" قبلما حتى أن تتقدم خطوة واحدة نحوى أو تقدم لى نفسها. ولا تندهشوا إذا قلت إننا تصادقنا منذ ذلك الوقت.

كيم، ١٤ عامًا، بنسلفانيا.

كلنا تعرض لموقف مثل هذا، كلنا شعر بالتوتر أثناء محاولته للعثور لنفسه على موطئ قدم ضمن مجموعة متعارفة من الأشخاص. إن تلقى ابتسامة من شخص داخل الغرفة أشبه بتلقى طوق النجاة وسط البحر. وهذا يعنى أنك إن كنت بدورك هذا الشخص الذى يقع داخل الدائرة فعليك ببث روح الدفء إلى كل من يبدو راغبًا فى اكتساب صديق. بهذا تكونين قد كسبت الورقة الرابحة التى سوف تعود بلا شك عليك بكل النفع.



إن الحقيقة أنك عندما تبتسمين وتبثين موجات الدفء لمن حولك، فإن الآخرين لن يرغبوا فقط فى معرفتك وإنما سوف يكونون أيضًا أكثر رغبة فى التجاوب مع رغباتك واحتياجاتك. إنها الصورة المقابلة تمامًا للانتقاد والإدانة والشكوى. فقط استمعى لما تقوله "نيلا بونت"، مديرة النشر فى جامعة بوسطن، عن أنها هى التى تتولى تعيين

مجموعة العمل فى الكتيب السنوى، ونظرًا لأن كل المتقدمين إليها يفتقدون بطبيعة الحال الخبرة اللازمة (بما أنهم مازالوا طلبة) فإن نيلا تولى الكثير من الاهتمام إلى الانطباع الشخصى للطالب عند انتقاء مجموعة العمل. "إننى ألحظ دائمًا الطالب المبتسم الذى يبدى إقباله عند التعامل مع الكبار. عندما يأتى طالب فى الثامنة عشرة من عمره ويسألنى عن حالى، أشعر أننى أريد أن أعينه فورًا فى نفس اللحظة، إن هذا الإقبال يعكس قدرًا من النضج الذى يفتقده الكثيرون ممن يدخلون إلى الغرفة ويحدقون إلى الباب والجدران ثم يهمهمون قائلين: "لقد جئت إلى هنا من أجل المقابلة"، عندها أشعر برغبة جارفة فى أن أرد على مثل هؤلاء قائلة: "ألا يمكنك أن تنتظر ريثما تنضج قليلاً؟". أشعر دائمًا أن مثل هذا الطالب مازال بحاجة للمزيد من النضج. أما الصورة المقابلة وهى الطالب الذى يدخل مبتسما وينظر إلىّ ويخاطبنى مباشرة فإنه يشعرنى بأنه يتحلى بالثقة اللازمة التى لن تفرض علىّ أن أعامله معاملة الأطفال. إنهم يأتون إلىّ بدون سيرة ذاتية أو سابق تجربة ولكن هذا لا يهم. كل ما يهمنى هى الطريقة التى يدخل بها الطالب ويقدم بها نفسه ويحيِّينى بها، هذا وحده يكفى للتعرف على شخصيته".

إن الابتسامة والتعامل الودود يكفيان لاكتساب الصداقة فى سن المدرسة الابتدائية والثانوية والجامعة وما بعدها سواء كنت بصدد الانتقال إلى حى جديد أو مدرسة جديدة أو فريق جديد. ابتسمى، لأن ابتسامتك هى تذكرة مرورك إلى هذا المجتمع الجديد. عندما تجدين نفسك فى ظل أى موقف جديد، أظهرى ابتسامة ودودة مرحِّبة وسوف تحظين على الأرجح بالمثل وتحظين باستجابة مرحبة. فقط تذكرى ما تعلمته بشأن الإقناع، عليك أن تثيرى حماس الآخرين وتثيرى فيهم دافع الرغبة فى الإقدام على الفعل. حسناً، ينطبق نفس المبدأ على اكتساب أصدقاء جدد. إن الابتسامة سوف تضفى روح الدفء والحميمية عليك

وسوف تشعرهم بتحمسك للقائهم وسوف يعود كل هذا بكل تأكيد بالنفع عليك.

* ما الذى يستحق التبسم؟ *

قد يكون من الصعب أن تبتسمى دون أن يعزى ذلك بالضرورة إلى شعورك بالتوتر فى ظل موقف جديد. دعينا إذن نواجه الأمر، أحيانًا قد تجدين نفسك فى حالة مزاجية سيئة، فقد تتشاجرين مع صديقتك أو قد تجدين نفسك بصدد عقاب يريد أن يفرضه عليك الأهل أو قد تكونين قد نسيت أداء واجب المدرسة كما أنك مازلت فى بداية الأسبوع، إن هذه الأوقات تحديدًا - فى الواقع - هى التى تلعب فيها الابتسامة دورًا فعالاً، حيث أظهرت الدراسات أن الابتسامة وحدها كفيلة بأن تغير حالتك المزاجية حتى إن كانت مصطنعة! وهذا يعنى أنك إن كنت تشعرين بالكآبة فإن مجرد التظاهر بالسعادة أو على الأقل افتعالها سوف يمنحك الدفعة التى تحتاجين إليها. من يدرى؟ قد يساعدك هذا أيضًا على إصلاح الحالة المزاجية لشخص آخر أيضًا وليس أنت فقط.

هناك فتاة فى مدرستى لا تفارقها الابتسامة. حتى إن لم تكن تعرفك فإنها تحرص دائمًا على إلقاء التحية ورواية القصص اللطيفة. سوف تشعرك دائمًا بأنك شخص مميز لأنها لاحظتك وتحدثت إليك حتى على الرغم من أن لها الكثير من الصديقات وأنك قد لا تكونين إحدى صديقاتها المقربات. إنها تشعرنى بأننى يجب أن أحذو حذوها، فأجدنى أبتسم فى وجه الآخرين دائمًا حتى إن لم أكن أعرفهم.

ليديا، ١٦ عامًا، با.

تصورى كيف يمكن أن يكون أول أيامك فى المدرسة أخف وطأة إن وجدت الكثيرات من أمثال هذه الفتاة؟ قد يبدو لك هذا ضربًا من الجنون، ولكن الابتسامة وحدها سوف تمنح معنوياتك دفعة قوية وتفتح آفاق عقلك كما أنها

ستفتح لك حتى الأبواب المغلقة. إنها نتيجة جيدة جدًا إذا ما وضعنا فى الاعتبار أنها لن تكلفك شيئًا.

هناك سبب آخر يدفعك إلى الابتسام فى أشد الأوقات صعوبة وهو ما شرحه "ديل كارنيجى" فى السطور التالية: "إن شعورك بالسعادة أو عدمها لا يرجع إليك أنت كشخص أو إلى ما تملكه أو ما تفعله أو المكان الذى تتواجد فيه، إن شعورك بالسعادة من عدمه يرجع إلى ما تفكر فيه. ومع ذلك فإن نفس التفكير قد يشقى شخصًا ويسعد شخصًا آخر. لماذا؟ بسبب اختلاف طريقة التناول الذهنية لكل شخص". إن هذا "التناول الذهنى" هو مكمن سعادتك. إن وجدت نفسك تعلقين سعادتك على اقتناء الملابس المناسبة أو السيارة الجديدة أو الصديقة أو فقد عشرة أرطال من وزنك أو إنجاز الوثبة الرياضية المطلوبة أو الالتحاق بالجامعة التى تريدينها، فأنت تهيئين نفسك للإحباط. إن الاعتماد على ظروف خارجية لتحقيق السعادة هو سر التعاسة؛ لأن هذا سوف يحول دائمًا دون شعورك بالرضا الحقيقى، وهذا يعنى أنك عندما تحصلين على الملابس أو على صديقة أو تكونين الفريق. ماذا سيحدث؟ هل ستنجحين فى الحفاظ على هذه السعادة أم أن الإثارة سوف تتلاشى وتركضين للبحث عن شىء جديد آخر؟ إن هذا الشىء الخارجى الذى نظن أنه سوف يمنحنا السعادة والمتعة لن يحقق لنا ما نصبو إليه. فقط فكرى فى كل رحلات التسوق التى قمت بها. ألم يتحول هذا البنطال الرائع الذى أقسمت أنه سوف يبدل حياتك إلى مجرد زوج من البناطيل القديمة المملة ؟ أجل . لم إذن تصرين على مواصلة الذهاب إلى السوق التجارى؟

ولكن هناك مشكلة أخرى وهى أن اللجوء إلى عوامل خارجية لإسعاد نفسك سوف تقلل من قدرتك على السيطرة على مشاعرك. وفى المقابل؛ سوف تجدين أن المصادر الداخلية للسعادة سوف تمنحك ابتسامة دائمة. أنت لا تملكين القدرة على إنجاح الفريق من عدمه ولكن هذا لا ينفى أنك يجب أن تبذلى كل جهدك لتحقيق هذا الهدف. ركزى على الأشياء التى تملكين القدرة على تحقيقها وسوف تجدين دائما الابتسامة التى تبحثين عنها. حسناً؛ من الجيد أن تتمكنى من إنجاح الفريق ولكن لا تنهارى إن لم تنجحى فى ذلك؛ بل افخرى



بأنك بذلت أقصى ما فى وسعك.

فكرى فى القيم الأساسية التى تحدثنا عنها فى الفصل الثانى. يجب أن تكون هذه القيم هى مصدر سعادتك وليست الأشياء السطحية الخارجية مثل ملابسك أو السيارة التى تقودينها.

إن حياتك فى مرحلة المراهقة يمكن أن تكون محمومة أو قاسية مهما بحثت فى قيمك الأصيلة عن السعادة. إن شعرت بالوحدة أو الإحباط والعجز عن احتواء هذه الحالة، فقد تكونين إذن بحاجة إلى شخص تتحدثين معه؛ ولا بأس فى ذلك. ولكن عليك أن تصرحى بمشاعرك هذه لشخص آخر سواء كان من أهلك أو إخوتك أو حتى مدرسك أو مدربك وسوف يساعدونك من خلال عرضك على مستشار متخصص أو معالج نفسى. هناك الكثير من المدارس التى تقدم مثل هذه الخدمات والاستشارة من خلال الجماعات التى تضم الطلاب ممن يعانون من نفس المشاكل؛ مما يمكن أن يكسبك بعض الأصدقاء الجدد.

* حفظ الأسماء *

حسناً؛ **لقد ابتسمت لفتاة** أخرى وردت ابتسامتك بابتسامة. وفجأة شعرت بالارتياح يسرى فى جسدك وأخذت تتأهبين لبدء الحوار معها ثم تشرع هى فى قول شىء ولكن سعادتك تمنعك من التركيز على ما تقول، لذا عليك بالتخلص من هذه الحالة فى الثانيتين الأوليين من اللقاء؛ عليك بالتركيز على معلومة بالغة الأهمية وهى اسم الفتاة. ليس هناك تفصيل أكثر أهمية يجب أن تتذكريه أكثر من الاسم. ولكنك إن لم تلتقطى الاسم فى الحال فسوف يفلت من ذاكرتك فورا حتى قبل أن تقدمى نفسك. تذكرى كم مرة التقيت فيها بفتاة للمرة الأولى وأخذت تتحدثين معها لثلاثين دقيقة ثم أدركت بعدها أنك لا تذكرين اسمها. إن أسوأ شىء يمكن أن يحدث لك هو أن تكتشفى أنك قد نسيت اسم الشخص بذكرك لاسم آخر. يا له من موقف محرج!



يضم أحد فصولنا الدراسية التمهيدية ١٢٠ طالباً. كنت أعرف أسماء عشرين منهم. وبعد انقضاء ثلاثة أشهر؛ كنت قد عرفت اسم كل شخص فى الفصل ولكن كان هناك البعض ممن لا يعرفون اسمى مما كان يشعرنى دائما بأنهم لا يستحقون أن أضيع وقتى معهم.

سارا؛ ١٤ فيلادلفيا .

قابلت ابنة عم صديقتى المقربة ما لا يقل عن ست مرات. فى المرة الثانية التى تقابلنا فيها؛ قدمتنا إحدى الحضور لبعضنا البعض؛ فبادرتها قائلة: "ولكننا تقابلنا من قبل" و لكننى لمحت فى عينها نظرة عدم تذكر. إنها تنسى اسمى دائما حتى إلى الآن وتقسم لى صديقتى بأن ابنة عمها هذه تنسى دائما الأسماء، ومع ذلك فإن هذا الأمر يسوءنى للغاية حتى إننى أصبحت الآن لا أحب هذه الفتاة.

تيفانى؛ ١٣ إنديانا.

هل يبدو لك هذا قاسياً؟ ربما ولكن أى شخص سوف يلحظ دائما بأنك قد نسيت اسمه. والحقيقة هى أنك كنت تذكرين أسماء عدد لا يحصى من الممثلين والموسيقيين وأبطال الرياضة فهذا يعنى أنك تملكين على الأرجح فى ذاكرتك مساحة لتذكر أسماء الأشخاص الذين تتفاعلين معهم، فقد اشتهر ثيودور روزفلت بقدرته على تذكر أسماء كل من فى البيت الأبيض بما فى ذلك أسماء الخادمات والخدم. وكذلك بيل كلينتون وجورج دبليو بوش. فإن كان رئيس الولايات المتحدة يملك قدرة حفظ كل هذه الأسماء؛ ألا يزال لديك حجة؟

إن ما نحتاج إليه فى معظم الوقت هو أننا نكون بحاجة إلى الانتباه. ولكن إن لم يكن حفظ الأسماء هو إحدى ملكاتك الطبيعية؛ فلا تنزعجى. هناك بعض الطرق التى سوف تساعدك على حفظ الأسماء بدون أن تفلت منك أبدا:

- ☒ عندما تسمعين اسم شخص لأول مرة ، أنصتى إليه؛ وإن لم تسمعى اسمه جيدا؛ فاطلبى من الشخص تكراره.

- ☒ كررى اسم الشخص قدر الإمكان "سرتنى مقابلتك يا بن" أو يعجبنى الاسم؛ لم ألتق من قبل بشخص اسمه زو".

- ☒ إن كان الاسم غير تقليدى أو صعب النطق؛ فاطلبى من الشخص تهجيه

- ☒ تصورى الاسم مكتوبا. سوف يساعدك هذا على تدوينه فى ذاكرتك.

- ☒ فكرى فى شىء ما يذكرك بهذا الشخص، مثل عبارة ذات وقعٍ موسيقى مثل (ألكس دير له أنف كبير) أو استخدمى مثبتاً للذاكرة مثل (إلين صاحبة عينين جميلتين).

- ☒ إن كنت تشعرين باضطراب وقلق حقيقى بسبب نسيان اسم الشخص، دوِّنى الاسم فور انتهاء حديثك مع الشخص وحددى كيفية اللقاء وملابساته حتى لا تنسى.

---

* أسس الحديث *

كلما التقيت بشخص جديد، شعرت بالتوتر وكأننى قد تجمدت فى مكانى. لا أدرى ما الذى يمكن أن أقوله أو كيف أبدأ حوارى معه لينتهى بى المآل دائمًا إلى الشعور بالفشل.

كيتلين، ١٣ عامًا، مسيشيوتس.

إننى أجيد التعامل مع بنات جنسى ولكننى أجهل تمامًا كيفية التعامل مع الذكور. لا أعرف حقيقة ما الذى يدور فى عقولهم وما الذى يحبون سماعه.

إيرين، ١٣ عامًا، بريتيش كولومبيا

إن كنت قد توصلت إلى طريقة لتثبيت اسم الشخص، فإننى أهنئك بأنك قد أنجزت المهمة الصعبة. وما أن تلتقى وجهًا لوجه بهذا الشخص فسوف يسهل عليك التحدث معه.

يقع الكثيرون منا فى خطأ الاعتقاد بأننا يجب أن نكون مثار اهتمام لكى نجتذب الآخرين إلينا، حيث إننا قد نجد أنفسنا مكبلين بالضغوط بسبب سعينا الدائم عما يثير إعجاب الغير أو قد نجد أنفسنا مندفعين فى حديث مسترسل جامح (والأسوأ من ذلك حديث من طرف واحد فقط) إما عن آخر تجربة خضناها فى إنقاص الوزن أو عن آخر ما توصلنا إليه فى عالم التغذية والصحة. ذلك أن هذه الأشياء تثير انبهارنا مما يعنى أنها بالضرورة يجب أن تثير أيضًا انبهار الغير، كتلك الفتاة التى أريد أن أصادقها أو أثير اهتمامها، أليس كذلك؟ خطأ، وقد عبر "ديل كارنيجى" عن ذلك بمنتهى الصراحة والوضوح بقوله: "إن الناس لا يهتمون بك أو يهتمون بى. وإنما يهتمون بأنفسهم". وهذا لا يعنى أننا جميعًا نتمركز حول أنانيتنا البغيضة وإنما يعنى أننا نركز على أنفسنا فى المقام الأول؛ لأن هذا جزء من تكويننا الأصيل وغريزة البقاء لدينا. قد يكون بالطبع من النبل أن تنشغل بمشاكل العالم من حولك مثل مشكلة الجوع أو حقوق الإنسان أو الاحتباس الحرارى وعلى الرغم من اهتمامنا جميعًا بمثل هذه الأمور، إلا أننا سوف نجد أنفسنا منشغلين بالقضايا التى تؤثر على حياتنا بشكل مباشر بنسبة تسعين بالمائة من الوقت.

ولكن ما علاقة ذلك بالتحدث مع الغير؟ حسناً، هذا يعنى أنك يجب ألا تؤرقى نفسك بالبحث عن أمور تثير اهتمام الغير، وإنما يجب فقط أن تبدى اهتمامك بما يقولونه. ليتنى عرفت هذا فى وقت مبكر. أذكر أننى فى أيام المدرسة الثانوية كنت أخشى دائمًا البقاء بصحبة فتاة تستخف بى (بسبب ما تملكه هى من شعبية)، مما كان يدفعنى إلى الارتباك والتجمد فى مكانى وهو ما كان يدفعنى دائمًا إلى التحدث بشكل مثير للشفقة أو السأم. ولكننى أدرك الآن أننى لم أكن بحاجة إلى مقدمة حديث جذابة ولا أنت أيضًا. إن كل ما تحتاجين إليه هو انتقاء الموضوع المثير لاهتمام الطرف الآخر، فإن كنت تقفين - على سبيل المثال - فى صف انتظار الغداء ووجدت نفسك بجوار الفتاة التى تريدين مصادقتها، عليك طرح الأسئلة التى تثير اهتمامها. فإن كانت فى فريق رياضى على سبيل المثال، يمكنك أن تسأليها عن أفضل حذاء رياضى يمكن اقتناؤه. أما إن كنت تهتمين بالموسيقى، فيمكنك أن تسأليها عن أفضل الفرق الموسيقية.

أنا لا أقصد بذلك تصنع الاهتمام بالتركيز على كل كلمة تتفوه بها تلك الفتاة التى تريدين مصادقتها. إن الأمر هنا أشبه بالفرق بين التملق والمجاملة،

إن لم تجدى فى نفسك اهتماماً حقيقياً بما تقوله هذه الفتاة، فسوف يفتضح أمرك فى الحال، ولكن تعلمك لكيفية طرح الأسئلة والإنصات للإجابة بعناية سوف يكسبك بلا شك قدرة أفضل على إجراء الحوار وقد يجعلك هذا تكتشفين أن الفتاة التى تتحدثين إليها أكثر جاذبية وإثارة للاهتمام مما تصورت. إن التركيز على نقاط اهتمام الطرف الآخر يعنى أنك لن تقلقى فى المرة التالية كثيرًا عندما يسود الصمت بينك وبين شخص آخر يجلس بجوارك ويجهل هذه المبادئ. ولعل الشىء المثير للسخرية هنا هو أن أكثر الحوارات إثارة هى تلك الحوارات التى يقل فيها الحديث وليس العكس.

"هذا يعنى أن كل ما على هو أن أبقى جالسة ومصغية لكل ما يقوله الغير مما سوف يجتذبهم إلىّ، أليس كذلك؟"، ربما تجدين نفسك بصدد هذا التساؤل. والإجابة هى، ليس تمامًا. إن الإصغاء ليس أمرًا سلبيًا وإنما هو انشغال ذهنى بما يقوله الغير، إننا كثيرًا ما نفقد مواصلة الحوار مع الغير لأننا لا ننتبه بما يكفى. حيث نجد أنفسنا أحيانًا قد غرقنا فى أفكارنا الخاصة.

وهذا يعنى أن الحديث سوف ينقطع بمجرد وجود فترة صمت لأننا لم نكن فى واقع الأمر نتابع ما يقوله الطرف الآخر حتى نتمكن من متابعة الحوار بطرح المزيد من الأسئلة. كما أننا نكون قد فوتنا على أنفسنا أيضًا فرصة تعلم شىء جديد بشأن هذا الطرف وليس هناك ما هو أروع من تذكر كل التفاصيل الخاصة باهتمامات شخص آخر.

سواء كنت مازلت فى المدرسة الثانوية أو فى العمل، لا يهم، فأنت عندما تقابلين الكثير من الأشخاص سوف يصعب عليك تذكر كل الأسماء والهوايات والاهتمامات الخاصة بكل واحد منهم، ولكن إن كانت هذه الأمور تهمهم، فيجب عليك تذكرها، وإن فعلت هذا، فسوف تتفردين فى مكانتك، لأنه لا يوجد كثيرون ممن يفعلون ذلك.

أتوسا روبنشتين
رئيسة تحرير مجلة *Seventeen*

إن تذكر ما يجده الغير مثيراً للاهتمام والجذب يمكن أن يعود عليك بالنفع من خلال عدة طرق صغيرة وكبيرة: أولاً، سوف يشعرك بالرضا لإسعاد الغير. ثانيًا، كلنا يحب من يكن له الحب، هذا جزء من الطبيعة البشرية، نحن إذن عندما نبدى إعجابنا بالغير، فإننا سوف نحظى بإعجابهم فى المقابل. وعندما نظهر اهتمامنا بهم، سوف نحصل على اهتمامهم فى المقابل، وربما الأهم من ذلك كله هو أنك سوف تبدين مختلفة عن المجموعة، مما سوف يساعدك على اجتذاب الطرف الذى تودين اجتذابه.

* أين تتقابلين مع الغير؟ *

حتى إن كنت تعرفين بالفعل عددًا كبيرًا من الأشخاص، فقد يبقى لديك الشعور بأنك لا تملكين أصدقاءً حقيقيين. إن كلاً منا يبحث عن شخص يجسد له معنى الصداقة الحقيقية، شخص يستطيع أن يتفق معه تمام الاتفاق. أحيانًا قد يكون مكمن المشكلة هو المكان الذى تبحثين فيه.

أرتاد مدرسة محدودة العدد وأعرف الجميع جيدًا منذ سن الحضانة، أحب زملاء المدرسة ولدى أصدقاء، ولكننى أشعر أحيانًا أننى بحاجة إلى شخص جديد أصادقه. شخص يقدم على فعل أشياء مختلفة عن كل ما اعتدناه.

إليزابيث، ١٥ عامًا، كاليفورنيا.

يبدو أن كل الفتيات فى مدرستى يسعين للتودد واكتساب صداقة خمس فتيات فقط وهو ما يقودنى إلى الجنون. أريد أن أشعر أننى أيضًا محط أنظار الأخريات وأنهن يرغبن فى مصادقتى، ولا أدرى كيف يمكن أن أحقق ذلك خارج إطار المدرسة.

شارلوت، ١٧ عامًا. فلادلفيا.

من بين الجوانب الصعبة فى الحياة المدرسية أنه قد فُرض عليك قضاء ثمانى ساعات يوميًا مع أشخاص معينين لا يسعك تغييرهم، وخاصة إن كنت فى واحدة من تلك المدارس الصغيرة التى ربما تشعرك بأنك قد فرض عليك أداء



دور محدد، بالطبع يجب أن تبذلى جهدًا صادقًا لاكتساب صداقات الغير فى المدرسة لأنك تقضين كل أيامك بصحبتهم، كما أنك يجب أن تدركى أيضًا أنك عندما تبذلين جهدًا صادقًا قد تندهشين من اكتشاف جوانب مثيرة للاهتمام كنت تجهلينها فى أصدقائك وزملائك فى الفصل، ربما تجدين أيضًا أنك قد أخطأت فى تصنيف زملائك وزججت بهم فى فئات ضيقة (خجولة، ذكية، حمقاء) لا تعكس حقيقة شخصياتهم.

ولكن عليك أن تضعى فى اعتبارك أيضا أن العالم الكبير خارج مدرستك يزخر بالشخصيات الجذابة التى سترغبين فى معرفتها وترغب هى فى معرفتك. إن التواصل مع هذا العالم لن يحتاج للكثير، عليك فقط أن تقدمى على شىء تحبينه للتواصل مع العالم من خلاله. هل تحبين التمثيل؟ اشتركى فى أحد فصول التمثيل المسرحى، أما إن كنت من محبى كرة السلة، فيمكنك أن تنضمى إلى فريق إحدى المدارس القريبة أو أحد الفرق التابعة لتلك الأندية التى تشكل فرقها من طلبة من مختلف المدارس. إن كنت شغوفة بالموسيقى وتحبين سماع الفرق الجديدة، يمكنك أن تعملى فى أحد محلات بيع الموسيقى أو تتطوعى للعمل فى ناد موسيقى وأنت بذلك لن تشبعى رغبتك فقط وإنما سوف تقابلين أشخاصًا يشاركونك الاهتمام بكل تأكيد وسوف تجدين بذلك موضوعًا مشتركًا تبدئين به حديثك معهم. إن هذا الأمر فقط من شأنه أن يزيد فرصة تعرفك إلى أشخاص تودين التواصل معهم.

١. نادى التمثيل
٢. معسكر الفتيات
٣. يوم المسنين
٤. الأخت الكبرى
٥. إيواء الحيوانات

هناك فى الواقع مئات الجماعات المختلفة والأماكن التى يمكنك أن تقابلى فيها فتيات يشاركنك نفس الاهتمامات، وعليك فقط أن تجرى القليل من البحث والتصور. حاولى أن تجوبى أرجاء مدينتك التى ولدت بها وكأنك سائحة تسعى للاكتشاف والتعرف على كل ما هو جديد. سوف تكتشفين بلا شك أنها زاخرة بأكثر مما كنت تتصورين.

إن الإنترنت يمكن أن يكون هو الآخر مصدرًا عظيمًا للعثور على أشياء جميلة ربما لم تكونى تعرفينها من قبل، ربما يكون هناك أيضًا استوديو للفنون

قد مررت به فى كثير من المرات من قبل دون أن تكتشفى وجوده، ابحثى عن فصول الشعر، ابحثى عن مواهبك الدفينة وأشبعيها من خلال المجموعة المناسبة لها. يمكنك أيضًا أن تنضمى إلى مجموعة تطوعية لإيواء المشردين، تجدين فيها أصدقاء جداً يشاركونك نفس النزعة الإنسانية الجميلة. أمامك فرص لا حدود لها.

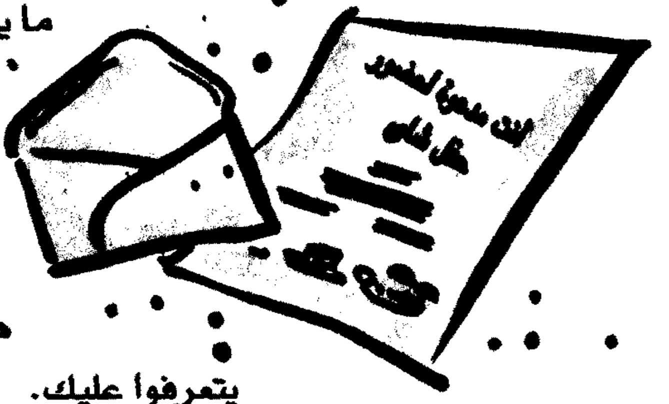


ولكن عند مطالعة الإنترنت، احترسى لأن غرف الدردشة ومواقع المواعدة والسير الشخصية والتى تعد جميعها وسائل للتعرف على الغير، قد لا تكون آمنة تمامًا، عليك أن تقبلى بذلك، حتى إن كان لديك صديقة تراسلينها، عليك أن تفكرى جيدًا، إلى أى مدى تعرفينها فى واقع الأمر؟ أنت أثناء التواصل مع شخص آخر على الإنترنت، سوف يسهل على كل منكما التظاهر بأشياء لا تمثل حقيقتكما. هذا هو سر جاذبية الإنترنت وهو أنك تسعين دائمًا من خلاله للتحلى بصفات قد لا تمثل حقيقتك، ولكن الأخطر من ذلك هو أنك قد تصادقين فتاة تشعرين بالتقارب الشديد معها من خلال البريد الإلكترونى فى الوقت الذى تجهلين فيه حقيقتها، وهذا يعنى أنك إن كنت بصدد مقابلة فتاة تعرفت عليها من خلال الإنترنت فعليك بمقابلتها وسط الأهل. أعلم أن هذا هو بالطبع آخر ما تودين فعله، أليس كذلك؟ ولكن هذه هى الوسيلة الوحيدة الآمنة أمامك. امتنعى تمامًا وتحت أى ظروف عن مقابلة أى شخص عن طريق الإنترنت بدون علم والديك.

من المؤسف أن نعرف أن الغير قد لا يحملون فى قلوبهم نفس النوايا الصادقة التى نتحلى بها نحن ولكنك كبرت بما يكفى لكى تدركى تمامًا أن الآخرين قد لا يملكون نفس النقاء الذى تملكينه أنت، كونى ذكية وحذرة وعاقلة، وإن لم يكن بوسعك الاعتناء بنفسك، فمن الذى سيعتنى بك إذن؟

*امنحى الآخرين أيضًا فرصة للتعرف عليك *

حسنًا، لقد فعلت كل ما يجب عمله. ابتسمت ابتسامتك الدافئة كأفضل ما يكون ونجحت فى اجتذاب الطرف الآخر بمهاراتك الحوارية العظيمة وهكذا أصبحت بصدد اكتساب صديقة جديدة، حان الآن إذن وقت الوثبة الحقيقية، هيًا انفتحى ودعى الآخرين يتعرفوا عليك.



فى كل مرة أقابل فيها صديقة جديدة، أشعر بارتباك يحول دون أن أكشف لها عن حقيقتى مما يدفعنى للكشف فقط عن خمسين بالمائة من جوانب شخصيتى، ولا أدرى ما السبب، أعتقد أننى أجد صعوبة فى الوثوق بالغير مما يجعلنى أتشبث دائمًا بدرعى الواقية.

دانيل، ١٥ عامًا، كاليفورنيا.

إن الشعور بالحرج أو عدم الارتياح أو العصبية بشأن نظرة الآخرين لنا أمر طبيعى للغاية. لا أحد يريد أن يشعر بأن شخصاً آخر يسعى للحكم عليه، كما أنه إن كان قد سبق لك التعرض للإهانة أو الاستخفاف من قبل فى الماضى، فسوف تجدين صعوبة أكثر فى أن تضعى نفسك فى هذا الموقف ثانية، ولكن للأسف ما ننظر إليه أحيانًا باعتباره وسيلة لحماية أنفسنا قد لا يكون فى واقع الأمر إلا حجر عثرة فى طريق تكوين صداقات جديدة، كيف يمكنك على أية

حال أن تنجحى فى بناء صلة بطرف آخر ما لم تمنحيه فرصة للتعرف عليك؟



إن حبس نفسك بعيدًا عن الآخرين يعنى أنك تبعثين لهم برسالة مفادها أنك أنت نفسك لا تشعرين بالارتياح حيال نفسك، وهو ما يعنى بدوره أنك إن وجدت نفسك بصدد إقامة الحواجز، فربما قد حان وقت مساءلة نفسك عن هذا الشيء الرهيب أو الشخصى أو المحرج فى نفسك، الذى تودين إخفاءه عن الغير؟ سوف تجدين على الأرجح أن هذه الحواجز ليست ضرورية بقدر ما كنت تظنين. هل تخشين أن يثير شغفك بأفلام الخمسينات سخرية الزملاء والأصدقاء؟ أو أن شعورك بالسأم المبرح من التسوق سوف يصرف عنك صديقتك الجديدة التى تعشق الأزياء؟ لا تخافى. أنت تصنعين صداقات مع هؤلاء الفتيات لأنك تثيرين إعجابهن، وهذا يعنى أنهن سوف يعشقن كل تفاصيلك الدقيقة التى تشكل شخصيتك وتجعلك تلك الإنسانة المرحة الفريدة الجذابة. بل إنهم سوف يحببنك أكثر على الأرجح بسبب: (أ) نزاهتك (ب) إنسانيتك. كل منا يشعر بأن بداخله جانباً غريباً يخشى أن يتحدث مع الآخرين عنه. قد تثير فكرة تحطيم هذا الجدار فزعك وخاصة إن كنت قد قضيت سنوات فى بنائه، ولكنك إن منحت الآخرين فرصة التعرف عليك بكل تفاصيلك الحقيقية سوف يكون بوسعك تحويل كل معارفك إلى صداقات عميقة، وإن لم

يكن هذا يستحق الوثبة التى تحدثنا عنها، فلن يجدى معك شيئًا.

اختبار الواقع

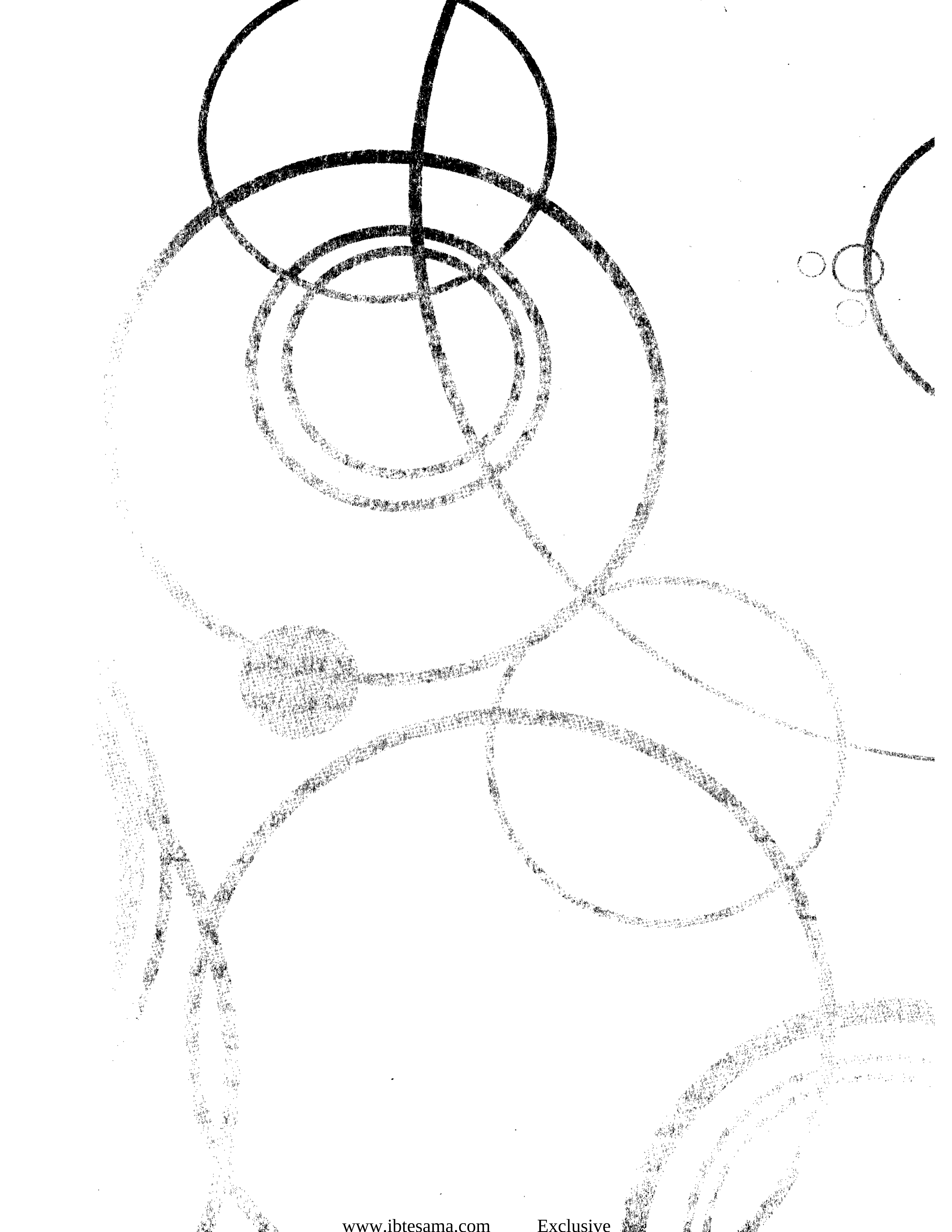
- حان وقت إجراء تجربة اجتماعية صغيرة. على مدى الأسبوع القادم، حاولى أن تبتسمى بقدر ما تستطيعين أمام الآخرين. سوف تحصلين على نقاط إضافية مقابل الابتسام فى وجوه الآخرين ممن لا تلتفتين إليهم فى العادة مثل الأطفال الذين ترينهم فى القاعة، ولكنك لم تعتادى التحدث معهم، والمدرسين، والجيران، والسيدة القائمة على تقديم الغداء. لن تجدى فى الأمر صعوبة إن كنت تتسمين بالشجاعة، لأن هناك هدف آخر وهى تلك الصديقة التى تودين التعرف إليها ولكنك لم تتحدثى إليها بعد. عليك بتدوين كل ما حدث، هل ابتسم الآخرون فى وجهك فى المقابل؟ هل نجحت فى فتح حوار؟ إن كان الأمر كذلك فهل نجحت فى تطبيق النصائح التى ذكرناها فى الكتاب هنا لتواصل الحوار؟ هل تعرفت أنت والطرف الآخر على بعضكما البعض فى المرة التالية التى تقابلتما فيها فى الرواق؟ كيف كان شعورك مع نهاية الأسبوع؟

- ابحثى عن نشاط خارج المدرسة تشاركين فيه حيث يمكنك التطوع ليوم واحد فى حدث ما مثل فرز العلب على مدى بضع ساعات فى أحد بنوك الطعام المحلية أو الاشتراك فى نشاط ما أو حتى عمل ما طالما كان هذا النشاط أو العمل يثير اهتمامك. دوِّنى بعدها إجاباتك عن الأسئلة التالية: كيف شعرت وأنت فى ظل عالم جديد؟ هل نجحت فى تطبيق نصائح المقدمة فى هذا الفصل وهى كسر الحواجز والتواصل مع الغير؟ كيف يمكنك متابعة ما حققته من نجاح مع الشخص؟

- تخيرى شخصًا ما تودين كسب مودته. فى المرة التالية التى تقابلينه فيها، حاولى التحدث إليه أو إليها فى أمور تؤثرين فى العادة التحفظ بشأنها. قد يكون الحديث بشأن أمر عادى مثل كراهيتك لموسيقى الهيب هوب أو شغفك سرًا بالجبن الأمريكى أو قد يكون الأمر شيئًا كبيرًا بالفعل مثل شعورك بعدم الأمان أو معاناتك من مشكلة ما. كيف كان رد فعل صديقتك. هل حكمت عليك من خلال هذا الحديث أم أنها أبدت تفهمها؟ هل أوحى ذلك إليها بأن تفعل نفس الشىء وتصارحك بمكنونات نفسها؟ كيف كان شعورك بعدها؟ هل شعرت أنك قد ارتحت لأنك تخلصت من هذا العبء الذى كان يثقل كاهلك؟ هل أدركت أنك تغرقين نفسك فى مخاوف غير مبررة؟

* هل كنت تعرفين؟ *

كلنا يشعر بالقلق والتوتر فى ظل المواقف التى تشعرنا بأننا مازلنا أطفالاً صغارًا، ومع ذلك فإن الابتسام (حتى إن كان متعارضاً مع حقيقة مشاعرنا) يمكن أن يمنحنا دفعة على مستوى الثقة بالنفس، كما أنه سوف يجعلنا نبدو أكثر جاذبية ويدفع الآخرين للاقتراب منا أكثر. بمجرد أن تقابلى شخصًا وجهًا لوجه، احرصى على حفظ اسم هذا الشخص فى ذاكرتك. ثم استرخى، كل ما عليك فعله هو الإصغاء وطرح أسئلة تثير اهتمام هذا الشخص.



الفصل

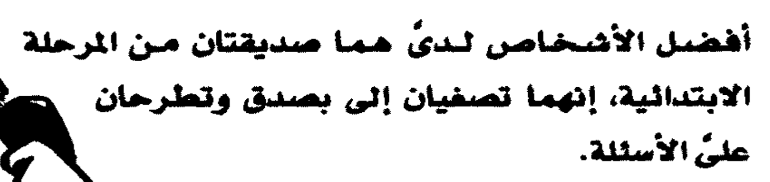
٥

أصغى جيدًا



إن كنت تبحثين عن محبة الآخرين، وإن كنت
تريدين بناء صداقات حقيقية، فضعي هذا المبدأ في اعتبارك دائمًا،
أبدى اهتمامك الصادق بالغير.
" ديل كارنيجي "

هناك سبب وراء تلك الصداقة الوطيدة التي تربط أي فتاة بالحيوان الأليف الذي تصطحبه، فكري في الأمر: إن حيوانك الأليف يسعد دائمًا برؤيتك. وهو لا يكترث ما إن كنت قد أخفقت في اختبار الكيمياء وما إن كانت هناك ندبة كبيرة على أنفك، وسيظل رغم هذا يقفز نحوك ويعاملك وكأنك أفضل ما في هذا العالم، وأنت تحبينه لذلك، ما الذي يجري هنا إذن؟ إن حيوانك الأليف لم يتلق يومًا بالطبع محاضرة في علم النفس، ولكنه يعرف بشكل تلقائي طريقه إلى قلبك، يعرف جيدًا كيف يشعرك بالأهمية والحب، والآن تصوري كيف سيعاملك الناس إن أبديت لهم كل هذه المشاعر وهذا الحماس. إنها أول طريقة لدعم العلاقات وتوطيد أواصر الصلة مع الأصدقاء والأبناء والأهل وحتى المدرسين. عندما تظهرين اهتمامك الصادق بكل من حولك بطرق رقيقة فسوف تتحدث النتائج عن نفسها، ولكن لا تأخذي كلامي هذا على محمل الصدق بدون أن تعرفي أنني سألت عشرات الفتيات عن الأشخاص الذين يفضلن التحدث إليهم فجاءت إجاباتهن كالتالي:



أفضل الأشخاص لدىّ هما صديقتان من المرحلة الابتدائية، إنهما تصغيان إلى بصدق وتطرحان علىّ الأسئلة.

هيزر، ١٤ عامًا، بنسلفانيا.

لدى صديقة جيدة واحدة فقط، توطدت أواصر صداقتنا عندما كنت فى الصفين السابع والثامن، ويمكننى أن أبوح إليها بكل شىء.

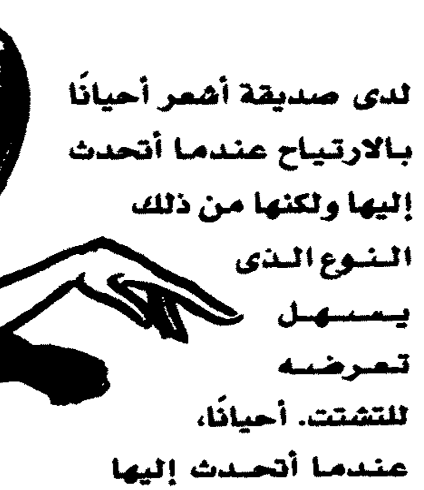
أردين. ١٤ عامًا. نيوجيرسى.

صديقتى ناعوم. يمكننى دائمًا أن أتحدث إليها عندما ينتابنى الشعور بالإحباط والرغبة فى الفضفضة.

ريتشل، ١٧ عامًا، بنسلفانيا.

أرأيت...!؟ ألم تلحظى مثلى أن هناك نمطًا متكررًا فى كل الإجابات؟

إن إبداءك الاهتمام بالطرف الآخر سوف يعود عليك بلا شك بكل الفائدة. وهذا لا يعنى أن تتجنبى أى تعليق أو أنك سوف تصيبين الطرف الآخر بالسأم إن تحدثت عن نفسك ولكن القاعدة الأولى للصداقة هى أن تتعلمى كيف تصبحين مستمعة نشطة ومتعاطفة، بالتأكيد، ليس فى الأمر أية خدعة.



لدى صديقة أشعر أحيانًا بالارتياح عندما أتحدث إليها ولكنها من ذلك النوع الذى يسهل تعرضه للتشتت. أحيانًا، عندما أتحدث إليها

أجدها تتحدث عن شيء آخر أو تشاهد التلفاز، وفجأة تنفجر ضاحكة وعندها أدرك أنها لم تكن تصغى إلى ما أقول.

جنيفر، ١٤ عامًا. بنسلفانيا.

كلنا تعرضنا لمثل هذا الموقف الذى تجدين فيه صديقتك تهمهم مجارية لك فى الحوار (هذا إن كانت تصغى إليك)، بينما يكون من المفترض أن يكون ردها القاطع هو "لا يمكن!" إن هذا النوع من الإنصات الجزئى سوف يجعلك تشعرين بالضيق على أفضل الفروض وبالرغبة فى مهاجمة الطرف الآخر على أسوأ الفروض. أجيبى عن التدريب التالى لكى تتبينى ما إن كنت تعرفين الفارق بين الاستماع إلى الشخص وإمعان الإصغاء لما يقول.



تتصل بك صديقتك المقربة وتدركين فى الحال من نبرة صوتها أنها كانت تبكى فى الوقت الذى كنت تحادثين فيه ابنة عمك على شبكة الإنترنت، ماذا تفعلين؟

أ) تخبرين صديقتك بأنك تتصتين لها وتتركين محادثة ابنة عمك في الحال؟

ب) تتركين محادثة ابنة عمك وتفتحين لعبة سوليتر؛ لأن الحديث سوف يطول؟

ج) تخبرين ابنة عمك بما يجرى لكى تدرك سر تأخرك فى الرد عليها؟

تنادى عليك والدتك من الدور السفلى ولكنك لا تتبينين ما تقول بسبب ارتفاع صوت مسجلك، ماذا تفعلين:

أ) تخفضين الصوت وتخبرينها بأن تتوقف لحين نزولك إليها لتبين سبب صياحها؟

ب) تصيحين مجيبة بأنها يجب أن تصعد إليك لكى تخبرك بما تريد؟

ج) تجيبينها بالموافقة على ما تقول على الرغم من أنك لا تملكين أدنى فكرة عما تريده، لأن الشيء إن كان مهمًا فسوف تخبرك به ثانية على أية حال؟

بعد الخسائر المتكررة التى منى بها فريقك للكرة الطائرة، يطلب المدرب عقد اجتماع للفريق. بينما يجلس الجميع فى غرفة خلع الملابس، ماذا تفعلين:

أ) تبحثين عن مكان للجلوس تتمكنين من خلاله من رؤية المدرب وزملاء الفريق وتنظرين إلى كل شخص أثناء تحدثه، فقد سئمت الخسارة بدورك وتريدين أن تتغير الأمور فعليًا؟

ب) تتململين من حذائك وأنت تصغين إلى كل كلمة تقال............ ربما لو اشتريت حذاءً جديدا لانقلبت حالة الفريق؟

ج) تتنهدين بصوت مرتفع لأنه قد فرض عليك الإصغاء إلى نفس المحاضرة التى سمعتها آلاف المرات من قبل، ثم تجلسين فى المؤخرة وتشرعين سرًا فى حل واجب الرياضيات؟

كلنا يمر بتلك الأوقات التى نشعر خلالها بأننا فى قمة التعب أو التشتت أو عدم الاكتراث وعدم الرغبة فى الإصغاء إلى أى شيء. لا بأس! يمكنك من آن إلى آخر أن تخبرى الطرف المقابل بأنك لست على استعداد لمنحه الانتباه الكافى وأنك تؤثرين التحدث فى وقت لاحق، ولكنك إن كنت قد أجبت بـ "ب" أو "ج" عن الأسئلة السابقة فهذا يعنى أن مشكلتك لا تكمن فى حالتك المزاجية وإنما فى مهارات الإصغاء لديك، إن الإصغاء الصادق هو كما يقول "ديل كارنيجى" "أحد أعظم المجاملات التى تمنحها لأى شخص آخر". إن الإصغاء النشط

الفعّال لا يتأتى بشكل تلقائى وإنما هو مهارة مكتسبة من خلال التدريب؛ لذا نقدم إليك أربع طرق للبدء:

تجنبى كل وسائل التشتيت: وهذا يعنى إغلاق التلفاز والمذياع (أو على الأقل صوت الموسيقى) وإنهاء كل الحوارات الجانبية وإغلاق الحاسب. حتى إن كنت تتصورين أنك تجيدين أداء أكثر من مهمة فى آن واحد (خاصة عبر الهاتف)، فليس هناك أسوأ وأكثر إثارة للضيق من سماع صوت الضغط على لوحة مفاتيح الحاسب أثناء تحدثك مع شخص آخر.

اجلسى بارتياح، ولكن لا تفرطى فى الارتياح: من الجيد أن تجلسى فى كرسيك المريح المفضل لكى تجرى الحوار ولكن احذرى من لغة الجسد لأنها تفضح أمرك وتكشف عما إن كنت تصغين أم لا. كما أن التحديق إلى كل اتجاه والتململ والتثاؤب يمكن أن يفقد الطرف المقابل كل حماسه. احرصى دائمًا بدلاً من ذلك أثناء الحديث على التركيز والتواصل البصرى والانحناء قليلاً إلى الأمام لأن هذا من شأنه أن يضفى الدفء على الجلسة ويعكس اهتمامك الصادق بكل ما يتلفظ به الطرف الآخر.

اطرحى أسئلة: عندما تخبرك صديقتك المقربة بأن إحدى صديقاتها سوف تلتحق بجامعة على بعد ألفى ميل، فإن ترديدك فى تعجب لـ "ألفى ميل" أو كيف يمكن أن تذهب بعيدًا هكذا؟ سوف يجعل صديقتك تدرك أنك تفهمين ما تقصده وتشعرين بألمها، إن طرح الأسئلة من خلال الحوار سوف يجعلك أيضًا تتذكرين النقاط المهمة لكل ما قيل "إذن لقد كانت "سالى" صديقة "جانيت" التى أخبرتك بهذا"، هذا من شأنه أن يمكنك من متابعة الحديث فيما بعد وتذكر كل نقاطه.

احذرى كلمة "أنا ": **ليس هناك أسوأ من أن تقحمى نفسك فى الأمر حتى إن كانت تعليقاتك ذات صلة بالموضوع. لنفترض - مثلاً - أن صديقتك تقر بأنها تشعر بالغيرة من صديقة ثالثة مشتركة لكما فتجيبينها أنت بقولك: "ولكننى لست من هذا النوع الذى يشعر بالغيرة"، أنت بالطبع تتحدثين فى نفس الموضوع ولكنك سوف تشعرين صديقتك بالإحباط لأنك لا تفهمين ما ترمى إليه فهى لا تعبأ ما إن كنت تشعرين بالغيرة أم لا. هذه لحظة تشعر صديقتك أنها بحاجة إليك فيها. تصورى كيف سيكون شعورها أفضل كثيرًا إن أجبتها قائلة: "ألا ترين أنك تبالغين بعض الشىء فى هذه الغيرة؟".**

بالطبع كلنا يريد أن يشرك الغير فى نجاحاته واحتياجاته وإخفاقاته واكتشافاته اليومية. ولكن علينا أن ندرك - كما سبق وتعلمنا فى الفصل السابق - أننا إن كنا نبحث عن إقامة علاقات عميقة وثرية مع الأصدقاء والأشقاء والأهل وأى شخص آخر، فعلينا أن نحرص كل الحرص على أن نتشارك فى الاحتياجات والاهتمامات، ولكننا علينا أيضًا أن نصغى. وهنا يجدر بنا الإشارة إلى أن الإصغاء الفعَّال يعنى أن تعلمى متى تقدمين الآخر على نفسك.

* أصغى واجعلى الآخرين يصغوا إليك *

الواقع أن الإصغاء لن يجعلك فقط مدركة وودودة وإنما سوف يجعلك أكثر كفاءة فى التواصل. إن إصغاءك الجيد لأصدقائك وأهلك وأشقائك سوف يجعلك تدركين الطريقة التى يفكرون بها، وسوف تتعلمين عندها أفضل طريقة لإيضاح النقاط التى ترمين إليها بحيث يتفهمونها. سوف يسهل عليك كثيرًا تقديم اقتراح أو رأى مقبول إن كنت تفهمين ما يجرى فى رأس الطرف الآخر.

طُرِحَ علىَّ مؤخرًا مشكلة لأحد أصدقاء الأسرة وتمكنا من حلها فقط من خلال استخدام مهارات الإصغاء.

كانت "أليسا" تتشاجر مع والدتها (فى الحقيقة، لم يكن شجارًا وإنما مناقشة) بشأن ذهابها إلى إحدى الحفلات فى عطلة نهاية الأسبوع. دارت المناقشة كالتالى:

أليسا: أمى، لا يمكن أن أفوت هذه الفرصة، لقد دعيت لحضور حفل لصديقة تفوقتى فى العمر وهو أمر نادر الحدوث. لا أدرى ما سبب كل هذا الرفض.

الأم: أعلم هذا النوع من الحفلات، سوف يزخر بكل تأكيد بأنواع من الأنشطة التى لا أحب أن تتعرضى إليها، فضلاً عن أن أصحابك سوف يصحبونك بالسيارة وهو ما لا يعجبنى. والإجابة هى لا.

بعد عدة محاولات، تنحيت بـ"أليسا" جانبًا وقلت لها إن كل ما يشغل بال والدتك هو عودتك المتأخرة داخل سيارة بصحبة الأصدقاء وليس أى شىء آخر وهذا يعنى أن تتخلى تمامًا عن مناقشة مدى "شرعية الطلب" وتركزى على موضع الخلاف. عندما أخذت بنصيحتى، أدركت "أليسا" فى الحال أن والدتها كانت واثقة من أنها لا تقدم على أية حماقات وإنما كانت تخشى فقط أن تعود ليلاً فى سيارة الأصدقاء، وفجأة وجدا نفسيهما بصدد موقف قابل للحل واتفقا على أن تذهب أليسا إلى الحفل بصحبة الأصدقاء ولكن عليها أن تعود بصحبة والدتها والتى لن تسمح لها بالطبع بالبقاء حتى وقت متأخر لأن عليها أن تعود إلى المنزل فى وقت مبكر، هل كان هذا حلاً

مثاليًا؟ ربما لا، ولكنها على الأقل لن تفوت الفرصة كليةً وإنما ستقبل بالحل الوسط لكى تريح والدتها. إن لم تكن أليسا قد أصغت جيدًا لحديث والدتها، لكان من الممكن أن تفوت على نفسها الفرصة كلية، ولكانت قد قضت عطلتها باكية داخل غرفتها.

عليك إذن أن تدركى أهمية الإصغاء الذى سوف يساعدك فى الكثير من الأوقات والمواقف على نقل رسالتك بأفضل ما يكون. إن الإصغاء سوف يساعدك على أن يصغى الآخرون أيضًا إليك، فقط تأملى المثال التالى لنيل ميرلينو مؤسسة جمعية Take Our Daughters to Work Day، وكانت "نيل" تعمل فى إحدى الحملات الإرشادية فى مشروع أسبوع بلا عنف عندما تعلمت أهمية الإصغاء وتروى "نيل" قصتها قائلة:

من أهم أهداف الحملة التصدى لعنف الرجال ضد النساء. كنا بالفعل بحاجة لوسيلة لمخاطبة الرجال عن الطريقة التى يتعاملون بها مع النساء والطريقة التى يتعاملون بها مع بعضهم البعض، وكنا قد تبينا من خلال الأبحاث التى أجريناها أن كل البرامج الجارية فى هذا الصدد لم تكن مجدية. كان أخى "جو" يساعدنى فى هذا المشروع ومن ثم أجرينا العديد من الحوارات فى هذا الصدد وسألته ذات مرة: "كيف يتحدث الرجال عن العنف مع بعضهم البعض؟ كيف يتناولون هذه القضية ؟" فأجابنى بأنهم لا يطرحون هذه القضية بالمرة. لا أحد يريد أن يعترف بأن الرجال يؤذون النساء كما أن معظم الرجال لا "يستخدمون العنف ضد النساء"، وهكذا خلصنا إلى أن سر فشل كل الحملات التى كانت تسعى للتصدى لهذا الأمر هو أنها كانت تخاطب الرجال على أنهم مدانون وأنهم العدو الذى يجب مجابهته.

وهكذا أعددنا منشورًا تم توزيعه فى مختلف أنحاء الولاية وليس فقط على نطاق محدود وإنما فى أماكن انتظار السيارات ومحطات القطار والمترو وكل الأماكن العامة الأخرى، وقد بدأنا المنشور بقولنا: "نعلم أن معظمكم لا يضربون زوجاتهم أو أية امرأة أخرى فنحن نعيش معًا ونعمل معًا ونكن لبعضنا البعض كل الحب والاحترام"، وكانت هذه هى إحدى المرات النادرة التى أذكر أن أحدًا لم يلق بالمنشور علما بأننى كنت قد أعددت الكثير من المنشورات قبلها، كنا نوزع هذه المنشورات فى الأماكن المكتظة بالأشخاص فى نيويورك وقت ذروة الخروج من العمل وحتى على الرغم من أن الرصيف كان يزخر بالأوراق والمنشورات التى ألقى بها جانبا، لم يتعرض

منشور واحد من منشوراتنا إلى نفس المصير لأننا خاطبنا الرجال على أنهم أشخاص مسالمون. وبدلاً من أن نخاطبهم بوصفهم معتدين، طلبنا منهم أن يكونوا عونًا لنا فى مواجهة الفئة القليلة من الرجال التى كانت تقدم على هذا الفعل القبيح وتتباهى بفعله. وهكذا طلبنا منهم التصدى لمثل هذه الممارسات. وبالفعل حققت الحملة نجاحا مذهلا وأنا واثقة من أنه لم يكن بوسعنا تحقيق هذا النجاح ما لم نكن قد عملنا بالتضافر مع الرجال.

بإصغائها إلى الرجال الذين كانت تعمل معهم، تعلمت نيل أننا يجب أن نخاطبهم كحلفاء وليس أعداء فى المعركة ضد العنف. إن الإصغاء وليس المحاضرة والتحدث مع الرجال بشكل ودى بدلا من التحدث إليهم بتعالٍ جعلها تكتشف طريقة فعّالة للتعامل معهم وإنجاح حملتها المضادة للعنف. إنها طريقة مضمونة لإنجاح مهاراتك فى التواصل ودعم علاقاتك. نحن عندما نستغرق الوقت اللازم للإصغاء الجيد لكل من حولنا، سوف تنكمش هوة الاختلاف بيننا وسوف نتبين أنها أصغر كثيرًا فى واقع الأمر مما كنا نتصور.

* أنصتى وتعلمى *

لقد سمعنا ملايين المرات من قبل أننا إن انتبهنا فسوف نتعلم شيئًا، عندما تسمع هذه النصيحة فى معرض حديث والدك عن كيفية صيانة السيارة فإنك نادرًا ما سوف تأخذها على محمل الجدية، ولكن ما لم تكن تعرف كل شىء عن كل شيء، فقد حان وقت التروى الجاد والانتباه. وإليك السبب: كل شخص يسير على ظهر الكرة الأرضية يعلم شيئًا تجهله أنت، وهذا يعنى أن إبداءك للاهتمام الحقيقى الصادق والإصغاء لما يقوله الآخر لن يجعلك فقط تكتسب المزيد من المعرفة (أو على الأقل قدرًا من التبصر بشأن طريقة تفكير الآخر) ولكنه قد يكسبك صديقًا جديدًا.



لن أنسى أبدًا أول أيامى فى العام التمهيدى للجامعة، حينما توجهت إلى غرفتى فإذا بزميلتى فى الغرفة قد سبقتنى إلى هناك، لم تكن هى شخصيًا موجودة داخل الغرفة ولكن كل أغراضها ومقتنياتها كانت قد وصلت. ويجب أن أقر أنه بما أن وقعت عينى على هذه الأشياء شعرت بارتباك شديد، كانت هناك المئات من دُمى الفراء: سنوبى وجرفيلد والعرائس، وكان عددها يفوق ما يوجد فى المحلات. وإذا بها قد علّقت أيضًا على الحائط صورًا لبعض المشاهير مثل: بريتنى سبيرز وأرون كارتر وكينى جى. صدمت من هول المفاجأة وشعرت فى الحال بأن ميولى لن تتفق مع ميول هذه الفتاة، فمن الذى مازال يسمع "كينى جى"؟ وعندما وصلت زميلتى "ميجان" إلى الغرفة، تأكد لدى نفس الشعور بأننا لن نتفق مع بعضنا البعض. كانت رقيقة الحديث على عكس كل صديقاتى الصاخبات عاليات الصوت، كما أنها كانت ترتدى سترة كبيرة تحمل صورة قطة صغيرة. يا إلهى، ما الذى أنا بصدده؟ كنت واثقة أنها هى الأخرى قد رأت الطلاء الأسود على أظافرى وانتابها نفس الشعور.

حسناً، أترون ماذا حدث؟ أنا واثقة من أننى إن كنت قد قابلت "ميجان" فى الجامعة لما كانت أى منا قد التفتت إلى الأخرى أو حتى كبدت نفسها عناء إلقاء التحية إليها، ولكن لأننا أُجبرنا على العيش معاً، فقد أُجبرنا بالتالى على التواصل والتعرف على بعضنا البعض. وكانت المفاجأة الحقيقية أننا تقاربنا كثيرًا. كانت هناك - رغم كل شىء - أشياء مشتركة بيننا، وكانت كل منا تواجه قدرًا من الصعوبة فى الانقسام بين الحياة التى نعيشها يوميًا داخل الحرم الجامعى وبعض الصديقات المقربات.

كما أننا كنا نختلف عن بعضنا البعض أيضًا فى الكثير من الأشياء. كانت "ميجان" لاعبة كرة ماء وكانت تدرس لكى تصبح مدربة رياضية. أما أنا فقد كنت أحب دراسة الآداب الحرة مثل الإنجليزية والتاريخ وعلم النفس وأفضّل هذه المواد على دراسة العلوم، وعندما كنت بصدد اختبار الأحياء، خمنوا من التى ساعدتنى؟ "ميجان". كما أنها عندما كانت هى الأخرى بحاجة لمن يساعدها على إعداد أبحاثها، كنت أنا من يمد لها يد المساعدة، كما أنه كان من الرائع بالنسبة لكلتينا أن تبقى الأخرى خارج الدائرة التى تتحرك فيها. فكنت كلما أخبرتها بآخر مشكلة واجهتها مع دائرة الأصدقاء، كانت تساعدنى على الفور. كما أنها هى الأخرى عندما كانت تواجه مشكلة مع فريق كرة الماء، تهرع إلىّ فى الحال لأنها كانت تدرك جيدا أننى سوف أكون أذنها المصغية. مع نهاية العام، لم أكن قد وقعت فى هوى "كينى جى"، ولكننى كنت قد تعلمت بالقطع ألا أحكم على الغير من خلال المظاهر الخارجية أى الملابس والميول الموسيقية، لأن هذا قد يفوت علىّ صداقة حقيقية. انقطعت صلتى بعد الدراسة عن الكثيرين من معارفى أثناء العام التمهيدى ولكن صداقتى بـ"ميجان" ظلت باقية إلى اليوم بفضل نقاط الاختلاف بقدر ما هو بفضل نقاط الاتفاق.

ليزا، ٢٠ عامًا، كاليفورنيا.

إن السعى للتعرف على الطرف الآخر بدون المبادرة بإصدار أحكام مسبقة هو ما ساعد "ليزا" و"ميجان" على تدارك نقاط قصور فى حياتهما لم تكن أى منهما حتى تلتفت لوجودها. لقد تعلمت كل منهما قيمة امتلاك عقل متفتح. نحن عندما نتحلى بهذا المبدأ - وخاصة مع أى شخص خارج دائرة أصدقائنا المعتادة - فسوف تكون النتائج دائمًا مفاجأة سارة.

* لا تخشى المجاملة *

أحيانًا قد نجد أنفسنا مواجهين بعكس وضع "ليزا" و"ميجان" بمعنى أننا نجعل أوجه الشبه بيننا وبين الآخرين تعترض طريق صداقتنا. تذكرى كيف يكون رد فعلك عندما تعمد أختك الصغيرة إلى تصفيف شعرها بنفس طريقتك أو سرقة ملابسك أو استخدام أدوات التجميل الخاصة بك، إنها بذلك تقدم لك أروع مجاملة. إنها تخبرك بأنها تتعلم منك وهو ما يبدو متفقًا تمامًا مع المقولة التقليدية القديمة: المحاكاة هى أعظم أشكال المدح.

لدىّ صديقة ذات طراز متميز فى ارتداء ملابسها. إنها تجمع فى ملابسها بين أشياء غريبة لا تخطر لى على بال، وتبدو رائعة الشكل كارتداء فساتين على الجينز والحذاء الرياضى على التنورة ومثل هذه الأشياء. أحيانًا قد أجد أثناء التسوق ملابس تذكرنى بها ولكننى أشعر بعدم الرغبة فى اقتنائها لكيلا تظن أننى أسعى لمحاكاتها، ولكننى أحيانًا أشعر بالغيرة منها.

جان، ١٤ عامًا، تكساس.

إن الشيء المثير هنا هو أن الفتاة التى أعجبت "جان" بطريقتها سوف تشعر بإطراء كبير عندما تدرك أن "جان" تقدر طريقتها فى ارْتداء ملابسها. إن أفصحت "جان" لصديقتها عن مشاعرها بدلاً من أن تجعل هذه المشاعر تعترض صداقتهما فإنه لن تسعد صديقتها فقط، وإنما سوف تكسب رفيقة تسوق فريدة وجديدة. فقط فكرى فيما تعلمناه فى الفصل الثانى عن قوة المدح وإشعار الآخرين بأهميتهم، ومن بين أرق المجاملات التى يمكنك أن تسديها لصديقتك إخبارها بتلك النقاط التى تجتذبك فى شخصيتها والتى تودين اكتسابها. إن كانت لديك صديقة تحظى بإعجاب الجميع، فلِمَ تسألينها عن سبب شعورها بالارتياح والتحدث بشكل تلقائى فى وجود الجميع، ولمَ لا تسألينها عن سبب مرحها وقدرتها على الإضحاك؟ هل تبدو أختك دائمًا أكثر تألقًا منك حتى عند ارتدائها نفس الملابس؟ لمَ لا تطلبين منها بعض النصائح لكى تضفى المزيد من الإشراق على مظهرك؟ أنت عندما تطلبين مساعدة الغير، فهذا لا يعنى أنك تسعين لمحاكاته وإنما تسعين لمجاملته فى واقع الأمر، وفى النهاية سوف يتحقق المكسب لكل منكما.

هناك بعض الوسائل القليلة الأخرى لكسب مودة الغير تختلف عن الإفصاح لهم بتفردهم فى شىء ما تودين أنت اكتسابه. وقد اكتشفت كسيدى، ١٧ عامًا من ديس موان، أيوا هذه الطريقة عندما أرادت أن تبدأ مشروعها الخاص فى تجارة الفراشات والذى كانت تطلق عليه اسم Dream Wings. كانت تحب فكرة تربية وإطلاق الفراشات ولكنها لم تكن تعرف من أين تبدأ، وعندها أدركت أن أملها الوحيد فى إطلاق شركتها هو أكثر الأشياء فى العالم إثارة لمخاوفها لأنه سيفرض عليها الإقدام على تصرف بالغ الصعوبة بالنسبة لها وهو ما يرجع إلى عدة أسباب.

أجريت الكثير من البحث وقرأت الكثير من الكتب ولكننى كنت أعرف تمامًا أننى إن كنت أريد أن أدير عملاً ناجحًا فلابد أن أحظى بقدر من التدريب العملى، وفى يوم من الأيام قرأت موضوعًا فى صحيفة عن سيدة تقطن فى نفس المنطقة تربى الفراشات الملونة، فاقترحت على إحدى الصديقات

الاتصال بها ولكننى لم أجد فى نفسى ارتياحًا للفكرة. لم أكن أتصور أن شخصًا يزاول نفس المهنة سوف يرغب فى تقديم المساعدة لشخص آخر من أبناء نفس المهنة؛ لأنه سوف يتحول فى النهاية إلى منافس له، ولكن بعد قليل من الإقناع، قررت أن المحاولة لن تضير، فاتصلت بالسيدة.

انتهى بى المآل إلى مقابلة أروع سيدة عرفتها وهى السيدة التى أصبحت لى بمثابة المرشد وقد دعتنى لمقابلتها فى مساء نفس اليوم وعلمتنى كيف أغذى اليرقات وكيف أعتنى بالغلاف الكيسى للفراشة وكيف أتعامل معها عندما تصبح بالفعل فراشة. كانت فى قمة التعاون حتى إنها أهدتنى بعض اليرقات والطعام لكى أربى الفراشات بنفسى. كما أكدت لى أنها ترحب بى فى أى وقت لكى أساعدها فى تغذية يرقاتها أو طلبًا للنصيحة وسمحت لى بأن أساعدها فى إطلاق الفراشات فى أحد الأفراح وإحدى المناسبات فى دار العبادة، كما أنها كانت أيضًا أول زبونة لى، حيث اقتنت منى بعض الفراشات لإطلاقها فى إحدى المناسبات.

لقد اكتشفت "كسيدى" بنفسها الحقيقة التى كان يرددها "ديل كارنيجى" دائمًا وهى أننا جميعًا نحب كل من يكن لنا الإعجاب. إن طلب "كسيدى" لنصيحة السيدة أشمرها بدون قصد بمنتهى الإطراء والإعجاب حيث أبدت اهتمامها الصادق بكل ما تقوله السيدة. عندما تطبقين هذا المبدأ فى حياتك، فإنك لن تعملى فقط على رفع معنويات كل من حولك وإنما سوف تعملين أيضًا على تحسين نفسك.

اختبار الواقع

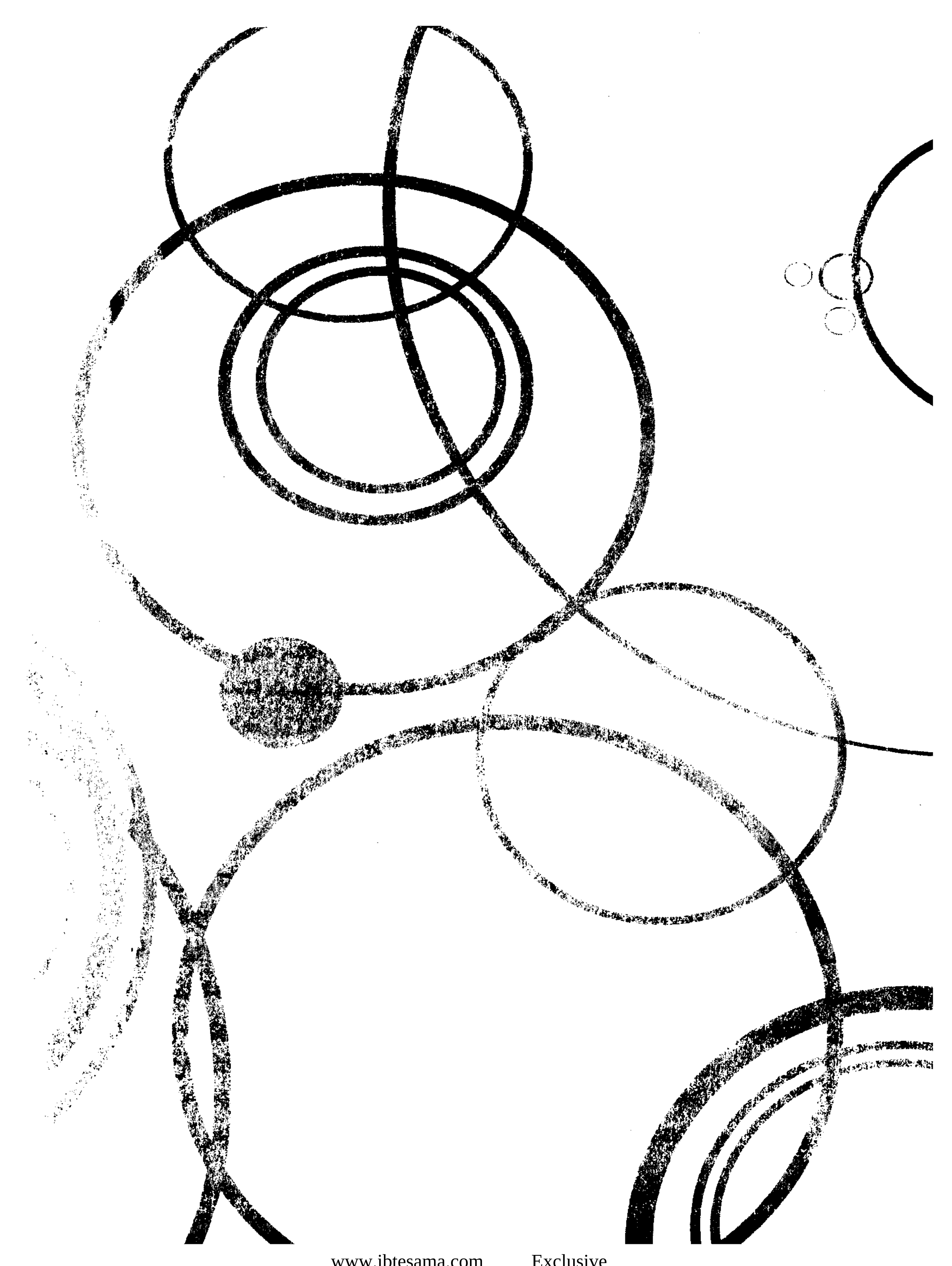
- منذ سنوات سبقت على ما يبدو القوانين الجديدة لحماية الخصوصية الشخصية، نشرت شركة هواتف نيويورك قائمة بأكثر خمسين كلمة ترددًا فى الحوارات الهاتفية. وجاءت كلمة "أنا " فى الصدارة. هل أنت مندهشة؟ إن ما أريد قوله هنا هو أننا لا نكاد نعرف إلى أى مدى نتحدث عن أنفسنا. إن الأمر أشبه بقضمك لأظافرك، أنت لا تدركين هذه العادة إلا عندما يلفت شخص آخر نظرك إليها مما يدفعك إلى محاولة الإقلاع عنها. إليك تدريبًا قاسيًا ولكنه سوف ينمى مهارات الإصغاء والوعى الذاتى لديك. على مدى الساعات الأربع والعشرين القادمة، حاولى قدر الإمكان الحد من العبارات التى تبدأ بكلمة أنا. لاحظى تأثير ذلك على حواراتك. هل وجدت نفسك تطرحين المزيد من الأسئلة؟ هل وجدت نفسك تتحدثين أقل وتستمعين أكثر؟ هل اختلفت استجابة الآخرين معك؟

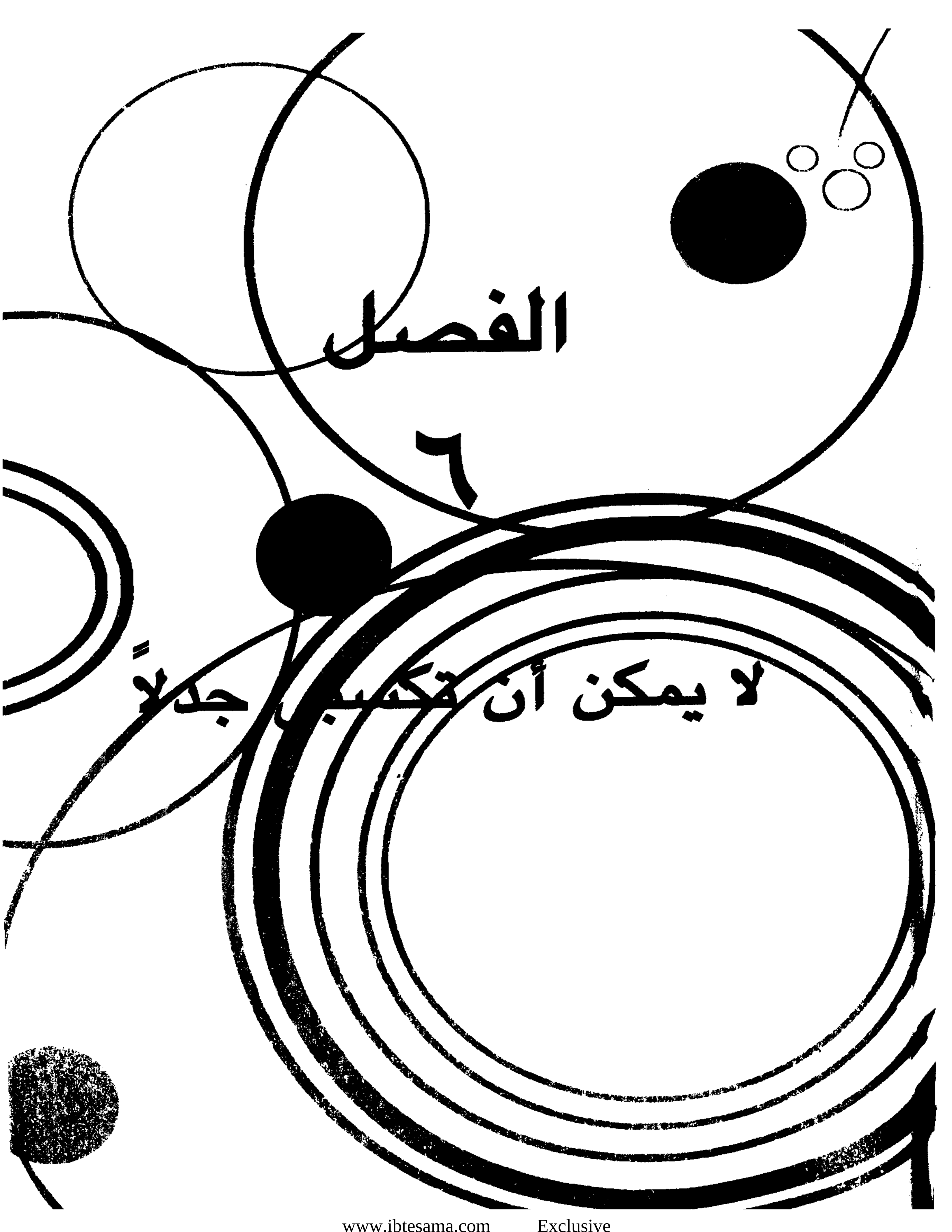
- على مدى الأسبوع التالى، ابحثى عن مبرر للتحدث مع شخص تعرفينه ولكنك لا تشعرين بأن هناك نقاطًا مشتركة بينكما. قد يكون هذا الشخص هو الفتاة التى تقيم فى الغرفة المجاورة لك أو صديقتك المقربة أو حتى أختك الكبرى. طبقى إرشادات الإصغاء الجيد التى ذكرناها وابحثى عن نقاط اهتمام مشتركة بينكما. ابدئى بالأمور الواضحة (الواجب المدرسى، إبداء الإعجاب المشترك بشخصيات معينة)، ثم استطردى فى طرح حديث أكثر عمقًا انطلاقًا من هذه النقطة. هل نجحت فى التوصل إلى أية نتيجة؟ هل أثارت نقاط التشابه بينكما دهشتك؟ كيف شعرت فى المرة التالية التى تحدث فيها كل منكما؟

■ **هذا التدريب يفرض عليك المزيد من الشجاعة. أخبرى شخصا ما، يمكن أن يكون أى شخص، كتلك الفتاة التى تجيد الوثبة الخلفية فى فريق التشجيع أو أختك التى تستطيع أن تتدبر أمورها فى حدود مصروفها الأسبوعى أو حتى والدتك التى تستطيع أن تنجح فى تحقيق التوازن بين عملها ومتطلبات الأسرة والقادرة على مواجهة أية أزمات فى الوقت الذى تجدين فيه أنت نفسك صعوبة فقط فى التعامل مع الواجبات المدرسية اليومية. أخبرى هذا الشخص الذى وقع اختيارك عليه بأنك تكنين له كل الإعجاب واطلبى منه النصيحة التى سوف تمكنك أنت من أن تصبحى مثله. كيف تجاوب الشخص معك؟ هل شعر بالإطراء؟ ماذا كسبت أنت؟**

* هل كنت تعرفين؟ *

إن الطريقة الوحيدة التى سوف تجعلك صديقة أو ابنة أو أختًا جيدة هى أن تصغى جيدًا لما يقوله الطرف الآخر، وهو ما يعنى أن تتخلصى من كل عوامل التشتيت وتصغى إلى لغة الجسد وتسعى لطرح الأسئلة وتتحفظى قدر استطاعتك فى استخدام كلمة "أنا". إن الجانب الإيجابى فى ذلك هو أننا عندما نشرع فى الإصغاء الحقيقى فإننا لن نتعرف فقط على كيفية التواصل مع الغير على نحو أفضل وإنما سوف نكتسب صداقات ونحصد النصائح من أقل الأشخاص توقعًا.





الفصل ٦

لا يمكن أن تكسب جدلاً



استمعت وشاركت وراقبت أثر آلاف المجادلات،
وخلصت إلى أن هناك نتيجة واحدة فقط لكسب الجدل وهى أن
تتجنبيه كلية. تجنبيه مثلما تتجنبين الثعابين والزلازل.
" ديل كارنيجى "

لا يمكنك كسب جدل. وحتى إن كسبته، فسوف تخسرين. لماذا؟ لأنك حتى إن حملت شخصًا على رفع راية الاستسلام البيضاء فإن هذا لا يعنى أنك قد غيرت وجهة نظره. وإنما سوف تكونين فقط قد نجحت فى إنهاكه إلى الحد الذى جعله عاجزًا عن مواصلة الحديث. جادلى وواصلى جدلك وسوف تترسخ حقيقتان لا ثالثة لهما فى نفس خصمك وهما أنك مخطئة وبغيضة. إنه نصر أجوف حتى إن نجحت فى اقتناصه لأنك لن تكسبى أبدًا احترام الطرف الآخر. قد تفوق معلوماتك بالطبع فى عالم الموسيقى معلومات صديقتك المقربة ولكنك إن سمعتها تقول على الملأ بأن "بروس سبرينجتين" الذى ولد فى الولايات المتحدة هو صاحب أكثر الألبومات مبيعًا على الإطلاق فهل تظنين أنك سوف تكسبين أية نقاط إن قاطعت حديثها قائلة: "خطأ! الكل يعرف أن الألبوم هو *Thriller* لمايكل جاكسون". قد تكونين أكثر دراية من صديقتك أيضًا بالأحداث الجارية ولكنها إن قالت إن ولاية كاليفورنيا هى التى تدير الولايات جميعها لأنها صاحبة أكبر عدد من أعضاء مجلس الشيوخ، فإنها لن تشكرك على الأرجح إن

قاطعتها قائلة إن لكل ولاية عضوين فقط فى مجلس الشيوخ، كما أن أحداً لا يكترث بكونك الأذكى فى مادة الهندسة؛ لأنك بالقطع لن تكونى الأكثر شعبية إن غرقت ضاحكة فى كل مرة تعجز فيها زميلة عن التمييز بين الأشكال الهندسية. أنت عندما تستعرضين عبقريتك على حساب شخص آخر، لن تكسبى شيئًا.

هل من المفترض إذن - بناء على ذلك - أن تبقى جالسة مبتسمة حتى فى وجه أى خطأ فاضح؟ نعم، أحيانًا. يتوقف هذا على الموقف وما سوف تكسبينه من وراء طرح وجهة نظرك، رضيت أم أبيت. إن حكت لك جدة صديقتك عن نجاحها فى التصدى لفترة الكساد من خلال بيع الفحم على الرغم من أنها ولدت فى عام ١٩٣٨ بعد انتهاء فترة الكساد، يجدر بك فى هذه الحالة التزام الصمت. من الذى سيستفيد من محاضرة التاريخ التى سوف تلقينها؟ سوف تثبتين معرفتك لتاريخ الولايات المتحدة ولكنك على الأرجح سوف تحرجين الجدة وتبدين فى صورة المتباهى الأبله أمام صديقتك وكل الموجودين. عليك إذن بتقييم الموقف.

لا أحد يحب الشخص الذى يتباهى بمعرفته لكل شىء



هناك أوقات يكون من المجدى فيها - بل من المحبذ - أن تطرحى نقاط الاختلاف فى الرأى مع الشخص الآخر. عندما يخبرك أخوك الصغير بأن هامليت هى أفضل أعمال شكسبير، أو تصر صديقتك على أن تعداد هوستن يفوق نيويورك، فإن توضيح الحقائق فى هذه الحالة سوف يجنبهما التعرض لأى حرج فى الآخر، ولكن عليك أن تطرحى المعلومة بدون خدش كبرياء الطرف المستقبل، وصدقينى، حتى عندما يطرح مدرس التاريخ على الملأ معلومة أنت واثقة من خطئها، فسوف يكون بوسعك تصحيح هذه المعلومة بدون أن تبدى نفسك فى صورة المتباهية الحمقاء. كل ما عليك قوله هو "هل تعرف، ربما تكون محقًا، ولكننى كنت أظن (ثم تذكرين المعلومة الصحيحة). فهل يمكننا التحقق من ذلك ؟".

من بين أعظم الأشياء التى أهداها إلينا الإنترنت حتى أفضل من الرسائل الفورية والبث الفورى، التصدى لأى جدل حول الحقائق الثابتة، لأن أى جدل فى هذه الحالة سوف يكون عقيمًا. ما الدافع وراء إثارة الجدل عما إن كان فيلم *Titanic* قد فاز بجائزة الأوسكار كأفضل فيلم أو ما إن كان كوكب بلوتو هو الأبعد عن الشمس، فى الوقت الذى يمكننا فيه أن نعرف الحقيقة المؤكدة بمجرد النقر على بضعة أزرة للكمبيوتر؟ لا أحد - سواء كانت صديقتك أو أختك أو والدتك أو معلمك - يريدك أن تخبريه بأنه مخطئ. أنت بلجوئك إلى الإنترنت، نادرًا ما سوف تجدين نفسك مضطرة لمجابهة مثل هذه المواجهات الخاسرة. فضلاً عن أن هناك فائدة إضافية لاكتساب المعلومة من موقع معتد به بدلاً من اكتسابها عن طريق مناقشة شفهية. عليك إذن أن تتحلى بالروح الرياضية وتبادرى دائمًا بالكشف عن الحقائق فى موضعها حتى إن كنت واثقة من صحتها. من يدرى؟ ربما تكتشفين أنك لم تكونى محقة كما كنت تتصورين.

كنت أسير فى رواق المدرسة عندما سمعت إحدى صديقاتى وهى تقول إنها تريد تعلم اللغة الكاتالونية قبل السفر إلى إسبانيا فى الصيف. صحت فى وجهها أمام الجميع: "ماذا تقولين؟ إنهم يتحدثون الإسبانية فى أسبانيا، هل جننت ولهذا نطلق عليها اللغة الإسبانية". تصادف مرور أحد المدرسين فى نفس الوقت، فجاء إلينا قائلاً: "بل إنهم يتحدثون الكاتالونية فى فالينسيا"، شعرت وقتها بالحرج والحمق أمام الجميع وخاصة مدرسى.

صوفيا، ١٦ عامًا، كاليفورنيا.

لهذا فنصيحتى إليك دائمًا هى قبل أن تقررى الحديث قررى أنك قد تكونين مخطئة. لن تخسرى شيئًا إن قلت إنك لست واثقة مائة بالمائة ولكنك ترجحين ما تقولين. أنت عندما تتجنبين صفع الطرف الآخر بسبب جهله، وتبدئين حديثك قائلة: "ربما تكون محقًا"، سوف تكسبين أربع نقاط بالغة الأهمية وهى:

١. سوف تؤكدين لهذا الشخص أنك تحترمين ذكاءه. وإن لم يتأكد صدق ما تقولينه فسوف تكون لديك مرونة التراجع عن قولك بدون أن تحرجى موقفك.

٢. سوف تقرين بأنك يمكن أن تكونى مخطئة مما يرفع عن الطرف الآخر حرج وقوعه فى الخطأ.

٣. سوف تستوعبين كل شخص، بمعنى أنك سوف تتجنبين الأخطاء الثلاثة (الانتقاد والإدانة والشكوى)، مما سيشعر الطرف الآخر بأنه ليس مطالبًا بالدفاع عن نفسه ضد أى قدح فى ذكائه مما سيجعله أيضًا أكثر مرونة ورغبة فى تقبل رأيك.

٤. سوف تحمين نفسك من أى استخفاف محتمل. واجهى الأمر، إن بدأت الحديث بأنك واثقة مائة بالمائة بدون أدنى مجال للشك من صحة ما تقولين، فكيف سيكون الحال إن اكتشفت أنك كنت مخطئة؟

الحقيقة هى أن القليلين منا فقط هم الذين يكونون بالفعل محقين بالقدر الذى

يتصورونه، وقد عبر "ديل كارنيجى" عن ذلك بقوله: "لن يضيرك أبدًا أن تقر بأنك قد تكون مخطئًا وإنما سوف يحول هذا دون إثارة الجدل ويمنح خصمك فرصة للإنصات إلى رأيك واستيعابه بل وتقبله أيضًا".

* كونى منصفة فى خلافك *

يصبح الموقف أكثر تأزمًا، عندما يكون الجدل بصدد موضوعات غير ملموسة بمعنى أنها لا تعرف الخطأ الجازم أو الصواب الجازم، وقد اكتشفت هذه الحقيقة للأسف مقابل ثمن باهظ كاد يفقدنى أقرب صديقاتى بسبب شىء بالغ التفاهة وهو المسرحيات الموسيقية. أثير الموضوع فى أول لقاء بيننا فأعربت هى عن مدى حبها لها فما كان منى إلا أن أخبرتها فى الحال بأننى لا أطيقها وأننى أجدها بالغة السخف فضلاً عن أنها مضيعة للوقت، ثم اكتشفت بعدها أنها لم تكن تحبها فقط وإنما قد درست المسرح الموسيقى على مدى عشر سنوات كاملة. أتظنين أن هذا كان كافيًا بأن أطبق فمى وأكف عن إثارة الأمر، كلا، لقد واصلت حوارى محاولة إقناعها بوجهة نظرى، وظلت هى بالطبع تناضل بدورها من أجل وجهة نظرها.

بعد سنوات طويلة من الجدل حول هذه الموضوع (الجدل الحاد الذى كان يجعلنا أحيانًا نذرف الدمع) توصلنا أخيرًا إلى اتفاق وهو أننا لن نثير الأمر ثانية؟ لماذا؟ لأن الأمر برمته يرجع إلى اختلاف الأذواق بيننا، لقد كانت هى تحب المسرحيات الموسيقية بينما كنت أكرهها، كان لكل منا رأيه وكان لكل منا كل الحق فى رأيه، ليس هناك صواب أو خطأ. ولكن الشىء الأكثر حماقة هو أننا كثيرًا ما نتجادل بشأن مثل هذه الأمور، ونظرًا لأنه ليس هناك صواب أو خطأ

وليس هناك مرجع يمكن اللجوء إليه للتحقق من صدق الرأى فإن الجدل يمكن أن يبقى متواصلاً بيننا إلى ما لا نهاية بدون أن يكسب أى منا.

ذهبت مؤخرًا بصحبة أمى إلى السوق التجارى لشراء بعض الأغراض بعد اليوم الدراسى. كنت أتوق إلى اقتناء قميص معين ولكنها رأت أنه لم يكن مناسبًا لى. ولأنها قالت ذلك، أصررت على اقتناء القميص. أثار الأمر شجارًا عنيفًا بيننا داخل المحل. حتى أنها حاولت أن تقنعنى بشراء قميص آخر ولكننى تشبثت برأيى ورفضت حتى أن ألقى نظرة على القميص الآخر. عدنا إلى المنزل بدون شراء أى شيء وبقينا متكدرتين حتى نهاية اليوم. عندما عدت إلى المحل فى وقت لاحق وارتديت القميص ثانية، أدركت أنه لم يكن بالفعل مناسبًا لى ولكننى بالطبع لن أقر لها بذلك الأمر أبدًا.

تينا، ١٦ عامًا، كاليفورنيا.

إنه لأمر عجيب أن يزداد الشخص تشبثًا برأيه عندما يصارحه شخص آخر بخطئه. عندما يشرع أى شخص فى انتقادك، فإنك لن تسعى حتى للتفكير فى مدى صحة ما يقول وإنما سوف تجدين نفسك تركزين بلا شعور فى النقد نفسه، هل كان يمكن أن يتبدل كل الموقف الدرامى السابق إن كانت والدة "تينا" قد قالت لها ببساطة: "لا بأس بالقميص ولكننى أظن أن هذا القميص سوف يناسبك أكثر منه"، لا أعتقد، ولكن عجزهما عن كبح جماح الغضب هو ما قادهما إلى هذه الحالة السيئة التى بقيت ملازمة لهما لباقى اليوم. إنها خسارة للطرفين.

إن الدرس الذى أود أن أؤكد عليه هنا هو أن الشيء الوحيد الذى سوف تكسبينه من طرق رأسك هو إصابتك بالصداع الحاد فحسب. أما إن كنت تسعين بالفعل لتحقيق ما تريدين فعليك أن تتعلمى كيف تتراجعين خطوة إلى الوراء وتهدئى نفسك بحثًا عن حل وسط. أجيبى عن التدريب التالى لكى تعرفى ما إن كنت بحاجة إلى درس فى فن ضبط النفس عند مواجهة الخلاف.

داخل متجر استئجار الأفلام، يدب جدل بينك وبين صديقتك حول الفيلم الذى تود كل منكما اختياره، ثم سرعان ما يتحول الجدل إلى أيهما أكثر وسامة "توبى مجير" أم "جاك جيلنهال"، ماذا تفعلين:

أ) تخبرين صديقتك بأنك توافقين على استئجار الفيلم الذى تريده الليلة على أن يحدث العكس فى الأسبوع المقبل، لأن قضاء ساعتين فى مشاهدة فيلم لـ "توبى" لن يكون على أية حال مضيعة كاملة للوقت؟

ب) تخبرينها بأن الأمر كله لا يستحق كل هذا الجدل وتوافقين على استئجار فيلم لـ "كيرستين دنست" فكلاكما تحبانها؟

ج) توجهين حديثك إلى شخص لا تعرفينه بالمرة وتطلبين معرفة رأيه، فينظر إليك فى استنكار فما يكون منك إلا أن يترسخ لديك الاعتقاد بأن هناك خطأ فى المحل نفسه؟

تقنعك صديقتك بأنها تعرف طريقًا مختصرًا أفضل مؤديًا إلى بيتك ولكنك واثقة من خطئها لأن الطريق الذى تقصده أكثر وعورة مما سيبطء من سيركما، ماذا تفعلين:

أ) توافقينها الرأى وتسيرين معها لربما يفيدكما السير فى هضم البيتزا التى تناولتماها على العشاء؟

ب) تخبرينها بأن الطريق سوف يكون أطول ولكنك مستعدة لخوض التجربة إن وافقتك على قياس الوقت المستغرق ومقارنته فى المرة التالية بالطريق الآخر؟

ج) تسيرين إلى المنزل فى الطريق الذى اخترته أنت - حتى على الرغم من أنها تصر على السير فى طريقها - وتتظاهرين بعدم التواجد فى المنزل فور وصولها، لأنها إن كانت تظن أنها أكثر ذكاءً منك، فيجب أن تثبتى لها خطأها؟

تنضمين إلى فريق عمل لإنجاز بحث اللغة الفرنسية ولكنك للأسف تكتشفين أن هذه المجموعة لا تكترث كثيرًا بالدرجة التى سوف تحصل عليها وتفضل بدلاً من ذلك الاستمتاع بوقتها. عندما تقترحين عليهم إعداد تقرير عن الأفلام الكلاسيكية لفترة الستينات، تجيبك إحداهن بصوت مرتفع قائلة: "ولكن هذه الأفلام كانت صامتة ولن تجدى كثيرًا فى تحسين الفرنسية لدينا"، ماذا تفعلين:

أ) تأخذين نفسًا عميقًا وتطرحين فكرة أخرى. فأنت إن نجحت فقط فى استدراجهن إلى جلسة لعصف الأفكار، فربما تنجحين فى إنجاز شيء؟

ب) تخبرينها بأن الأفلام الصامتة كانت ضربًا من الماضى بالنسبة لأفلام الستينات ثم وتختارين بعض الصور التى تحبينها من على النت لكى تريها كيف أنها كانت جميلة وجذابة؟

ج) تسألين الفتاة كيف استطاعت أن تشق طريقها فى الحياة حتى هذه الحد بهذا المعلومات الضحلة وتخبرينها بأنك تفضلين أداء المشروع كله بنفسك بدلاً من العمل مع مثل هذه المجموعة؟

حسناً، من الواضح تمامًا أن اختيار الإجابة فى الأمثلة الثلاثة يعنى الخسارة للجميع ولكن هل يمكن أن ينكر أحدنا أنه قد سبق له من قبل إصدار مثل هذه الاستجابة؟ لا أعتقد. يصح هذا بشكل خاص عند تناول قضايا ساخنة مثل الدين والسياسة والمخدرات وغيرها من القضايا الشخصية الأخرى. سوف يصعب عليك الانسحاب من الجدل ولكنَّ هناك طرقًا سوف تحول دون تحول الخلاف أو عدم الاتفاق إلى نزاع، أى أنك سوف تنجحين فى تجنب الصراع.

مرحبًا بعدم الاتفاق: **قبل أن تنطقى بكلمة، اسألى نفسك ما إن كان الشخص الذى تتحدثين معه يثير بالفعل أمرًا لم تكونى تعرفينه من قبل. تذكرى ما تعلمناه فى الفصل الخامس، كل شخص يملك شيئًا يستحق أن تتعلميه منه، سوف تتفادين بالطبع أى شعور بالتوتر إن حصنت نفسك مسبقًا وتطوعت بالقول: "هل تعرف، إننى لم أتناول هذا الموضوع بهذه النظرة من قبل"، حتى إن لم تكونى واثقة من صحة ما يقوله هذا الشخص.**

اختبرى مشاعرك الحقيقية: **مرحبًا! عندما تجدين نفسك مواجهة بأى من الأخطاء الثلاثة، الانتقاد أو الإدانة أو الشكوى، فإنه من الطبيعى أن تسعى للدفاع عن نفسك. ولكنك إن منحت نفسك فرصة استيضاح استجابتك التلقائية الأولى فى وجه اعتراض الطرف الآخر، فسوف تكتشفين أنك كنت تتصرفين على الأرجح بدافع الرغبة فى الدفاع عن نفسك وليس لكونك محقة.**

أصغى جيدًا: **بقدر ما قد تلح عليك الرغبة فى الانفجار فى ثورة مضادة للطرف الآخر، دعى دائمًا الشخص الآخر يفرغ كل ما فى جعبته. لا تقاطعيه ودعيه يدرك أنك تصغين جيدًا لكل ما يقول.**

ابحثى عن النقاط المشتركة: **ترتعدين من الصيد ولكن عمك يؤمن بأن متعته الحقيقية تكمن فى تناول الفريسة التى نجح فى اصطيادها. ابحثى عن نقطة اتفاق مشتركة بينكما مثل شغف كل منكما بالخروج. سوف يساعدك هذا على إدراك أن نقطة الاختلاف لا تعنى أن كلاً منكما على طرف نقيض من الآخر.**

استندى لهذه الحجة لدعم ادعائك: **ابدئى حديثك بشيء ذكره الطرف الآخر تتفقين معه فيه. سوف يقدر لك عمك إبداء احترامك للأماكن المخصصة للصيد حتى إن أتبعت هذه العبارة بأنك تخشين على الإضرار بالتوازن الطبيعى للبيئة بسبب الصيد. سوف يشعره هذا بأنك تصغين لما يقول ويشجعه على الإصغاء الجيد إليك فى المقابل.**

كونى نزيهة: **إن وجدت نفسك مقتنعة بما يقوله الشخص الآخر، اعترفى بذلك! لا تدعى كبرياءك تعترض عليك طريق المصالحة.**

فكرى فى الأمر جيدًا: **إن شعرت بأن المناقشة قد بلغت طريقًا مسدودًا أو**

أنها قد تحولت إلى شجار متبادل، خذى استراحة. وافقى على التفكير فيما قاله الشخص الآخر ونفذى ما تقولين. قد تبدو لك فكرته أقل سخافة بعدما تتفكرين فيها جيدًا بدون الحاجة للدفاع عن وجهة نظرك فى نفس الوقت.

حتى إن انتهى بكما المآل إلى عدم الاتفاق، فإن تطبيق هذه النصائح لن يضير علاقتكما، وإنما سوف يضمن احترام كل منكما لوجهة نظر الآخر مما يمكن أن يكون كفيلاً فى النهاية بوضع حد للنزاع بينكما.

كنت أفكر فى الآونة الأخيرة فى أن أصبح نباتية. لم أكن أملك الكثير من الأسباب الوجيهة ولكننى فقط أردت أن أعيش التجربة. عارضت أمى الفكرة تمامًا وبقيت مثار جدل بيننا لأيام. وجدت نفسى أختلق لها أعذارًا من حيث لا أدرى وأستعين بكل الحجج التى لم تكن مبررة حتى لنفسى فقط لكى لا أقر بأنها محقة ولكنها تمكنت من دحضها جميعًا، ولكننى عندما أخبرتها فى النهاية بأنه لم يكن لدى سبب حقيقى وإنما فقط كنت أسعى لاكتشاف الأمر، أصبحت أكثر تفهمًا وتوصلنا إلى حل وسط وهو أن تدعنى أجرب هذا فى فصل الصيف لأننى أكون وقتها أقل أعباء.

و هكذا عاد هذا الموقف بالمكسب على كل منا فى النهاية ولكننى شعرت أثناء الجدل بأن أمى لا تصغى لما أقول حتى أنها ظلت تردد نفس الحجج مرارًا وتكرارًا وكأنها تقر حقائق ثابتة. (" لن أعد لك عشاء خاصًا كما أنك لا تملكين وقتًا لهذا ") مما أشعرنى بالإحباط والغضب وجعلنى اتفوه بأشياء لم أكن أقصدها مما كان بدوره يثير غضبها. أعتقد أن الحل الوسط كان أفضل ما يمكن التوصل إليه لكلينا لأنه أشعرنا بالرضا.

جيسى، ١٧ عامًا. بنسلفانيا.

لم تكن "جيسى" واثقة من أنها تريد أن تصبح نباتية ولكنها كانت واثقة من أنها لا تريد أن تخبرها والدتها بأنها مخطئة لمجرد تفكيرها فى ذلك. نحن إن وضعنا أنفسنا مكان والدة "جيسى"، لاكتشفنا على الأرجح أن المبررات الأولى التى دفعت بها "جيسى" للتوقف عن تناول اللحوم بدت وكأنها نقد. ولكنها بعد تراجعها إلى الوراء وتخليها عن كبريائها قليلاً وإقرارها بأنها قد تكون مخطئة

بشأن الأمر برمته ومع ذلك تريد أن تقدم على التجربة، نجحت "جيسى" فى تهدئة التوتر بينها وبين والدتها وهكذا توصل الاثنان إلى حل وسط.

* أوقفى الجدل قبل أن يبدأ *

لا شىء يمكن أن يقتل الجدل فى مهده إلا اتفاقك مع الشخص الآخر. قد يجدر بك أحيانًا أن تلجئى إلى هذا الحل حتى إن لم تكونى متفقة معه تمام الاتفاق، لماذا؟ لأنك عندما توافقين الشخص على تفاصيل صغيرة فى الأشياء الأقل أهمية فسوف يكون بوسعك تخطى كل الخلافات الثانوية بينكما للتركيز على الأشياء ذات الأهمية.

كنت أنا وصديقتى بصدد اتخاذ قرار بشأن تخير المكان الذى سوف نذهب إليه قبل حفل التخرج. اقترحت عليها الذهاب إلى مطعم إيطالى ولكنها ردت قائلة إن هذه هى أسوأ فكرة لأن رائحة الثوم سوف تفوح منا جميعًا كما أنها لم تكن تريد تناول الأطعمة البحرية.
كان موقفًا غبيًا بحق. ظللنا نتشاجر طويلاً حتى أننا نسينا فى خضم الخلاف الموضوع الأساسى الذى كنا بصدده، حتى أنها عند حد معين قالت أنها لا تريد الذهاب إلى الحفل الراقص بصحبتى. وأخيرًا قررنا أن نستشير أصدقاء آخرين ولكن الشيء المضحك هو إنه قد وقع اختيارهم على نفس المكان.

براين، ١٧ عامًا، جورجيا.

نقع جميعًا فى خطأ احتدام الجدل حتى وصوله إلى هذا الحد من وقت إلى آخر، ولكن تصورى كيف كان يمكن أن تحل "براين" مشكلتها مع صديقتها إن كانت كل منهما قد وضعت نصب عينها الهدف الأساسى ومن ثم التصدى

للجدل قبل حتى أن يبدأ. كان بوسعها أن تجيب قائلة: "تبدو لى فكرة المطعم الإيطالى جيدة ولكننى كنت أميل إلى تناول السوشى. فهو طعام مميز أيضًا ولكنه خفيف ولن يشعرنا بهذا الوخم الذى يعقب دائمًا تناول أطباق المعجنات الإيطالية". إنها كلمات مهذبة وواضحة ولكنها فى نفس الوقت سوف تحقق نفس الهدف. إن تجنب الأخطاء الثلاثة التى تتمثل فى الانتقاد والإدانة والشكوى كان يمكن أن يحول دون شعور "براين" بوجوب اتخاذ موقف دفاعى كما أنه كان سيحول بالطبع دون نشوب شجار بشأن مزايا وعيوب الطعام الإيطالى، ولكن ما حدث هو أن "براين" وجدت نفسها فى النهاية قد وصلت إلى نفس الطريق المسدود الذى لم تكن تحب أن تصل إليه، وهو ما يثبت صحة قولى بأن الجدل لن يجدى بالمرة.

لنفرض ـ مثلاً ـ أن صديقتك تريدك أن تقضى معها عطلة نهاية الأسبوع فى الصيد ولنفرض أيضًا أنك لا تريدين مشاركتها هذا النشاط. يمكنك أن تبررى عدم رغبتك فى مصاحبتها بأنك لا تحبين الصيد وتشمئزين من الديدان، ناهيك عن الإمساك بها وتعليقها فى خطاف السنارة. إن كان ما تودين عمله هو تسلق الجبال بصحبتها، ما الذى يدفعك حتى إلى طرح مزايا وعيوب كل من النشاطين؟ يمكنك ببساطة أن تجربى الأسلوب التالى "الصيد شىء ممتع ولكننى كنت أفكر فى تسلق المرتفعات. أعرف محل استئجار جديدًا متخصصًا فى هذا الغرض بالقرب من منتزه الولاية. سوف يكون من الممتع أن نقدم على تجربة شىء جديد. فما رأيك فى ذلك؟" إن بداية الحديث بشكل هادئ وإيجابى بدلاً من التحقير، لن يكبدك على الأرجح عناء الخوض فى جدل غير مجد وهو ما سيجعل الطرف الآخر أكثر ميلاً لتقبل رأيك.

لنفرض أيضًا مثلاً أن صديقتك تريد أن تنضم إلى فريق التشجيع، ولكنك ترين من وجهة نظرك أن الفتاة يجب أن تسجل الأهداف لا أن تهلل لها. يمكنك أن تخبريها برأيك ولكن فكرى جيدًا، ما الذى سوف تجنيه؟ ليس الكثير، فضلاً عن أنك سوف تشعرينها أن الشىء الذى تقدره وتحبه هو شىء تافه بالنسبة لك. إن كنت تريدين كسب الحوار وتجنب إهانة صديقتك، فأنت إذن بحاجة

للتركيز على وجهة نظرها. لمَ لا تجيبينها قائلة: "أعتقد أنك سوف تكونين مشجعة رائعة ولكننى لست واثقة من أن هذا هو النشاط الذى يناسبنى. كما أننى لا أجيد الحركات المطلوبة ولا أميل إلى ارتداء التنورات القصيرة. كنت أود أن أساعدك فى انتقاء الحركات ولكننى لا أعرف ومع ذلك يمكننى أن أجلب لك جمهورًا كبيرًا"؟ أنت بذلك قد ساندت صديقتك كما أنك فى نفس الوقت لم تفرضى عليها قيمك.

أحيانًا قد يفرض عليك لكسب الموقف أن تقرى بأنك كنت مخطئة فى بادئ



الأمر. إن كان والداك - مثلاً - بصدد معاقبتك فى عطلة نهاية الأسبوع لأنك اقترضت سيارتهما (بدون إذن) لشراء وجبة سريعة وبعض المشروبات. أنت على الأرجح لن تغيرى عقولهما بإصرارك على القول بأنهما يبالغان فى رد فعلهما وخاصة أنك لم تتغيبى إلا لعشرين دقيقة فقط، ولكن الشيء الأكثر أهمية هنا هو أن والديك يعلمان جيدًا أنك تتطلعين منذ أسابيع لحضور الحفل الراقص يوم السبت مما يزيد العقاب قسوة وضراوة! إنهما يثقون فى قيادتك بالطبع عندما يطلبان منك اقتناء بعض البضائع لهما من المتجر ولكن عندما تحتاجين أنت إلى شراء شيء، فإنهما يعاملانك وكأنك طفلة صغيرة. هل تظنين ان إخبارهما بكل هذا سوف يجعلهما يسمحان لك بالذهاب إلى الحفل

يوم السبت؟ فكرى ثانية.

هناك طريقة أفضل وهى أن تتفقى مع والديك فى الرأى ثم تطلبين العفو. "أجل، أنتما محقان، كان يجب علىَّ أن أطلب الإذن قبل أخذ السيارة. إننى أدرك سر غضبكما ولكن هل يمكنكما السماح لى بالذهاب إلى الحفل فى عطلة نهاية الأسبوع؟ فأنا و"ستيسى" نتحرق شوقًا لحضوره منذ زمن طويل وسوف تقتلنى إن لم أذهب معها. يمكنكما أن تعاقبينى فى عطلة نهاية الأسبوع للأسبوعين التاليين إن أردتما ولكن أرجو أن تسمحا لى بالحفاظ على وعدى لستيسى."

إن إقرارك بخطئك سوف يجنبك جدلاً حادًا يمكن أن يبقى متواصلاً على مدى ساعات طويلة من شأنه أن يجعل أهلك أكثر إصرارًا على الأرجح على معاقبتك فقط للتأكيد على صحة وجهة نظرهما. أما إن اعترفت أنت بخطئك فى الحال، فسوف يعمل ذلك على التخفيف من حدة التوتر ويمهد الطريق للمناقشة والتفاوض والتوصل إلى حل وسط.

إن عجزت عن إبداء هذا الاحترام فسوف يرتد عليك الجدل، لأنك كلما استهزأت بالشخص واختياراته، أصبح هو أكثر نزوعًا للدفاع عن نفسه. لا أحد يريد أن تخبريه بأنه مخطئ، لا فى انتقاء ملابسه أو الموسيقى التى يستمع إليها أو الأصدقاء الذين يصاحبهم. إن كنت تشكين من أن خطيبك منشغل بفتاة أخرى، إياك أن تنتقدى هذه الفتاة، لأن هذا من شأنه أن يعود عليك بعكس ما كنت تريدين. قد تجدينه قد بدأ يدافع عنها ويقنع نفسه بمدى لطفها وحسن خلقها، والخلاصة هى أنك إن عجزت عن إبداء الاحترام، فإن أفضل ما يمكنك عمله فى هذه الحالة هو أن تتجنبى الحديث كلية.

امنحى الآخرين فرصة للحفاظ على ماء الوجه

لا أحد يريد أن يخبره أى شخص بأخطائه فى أى وقت وخاصة إن كان هذا على مسمع من الآخرين. فقط فكرى كيف شعرت "صوفيا" بالحرج عندما اكتشفت أن الكاتالونية هى بالفعل إحدى اللغات التى يتحدثونها فى إسبانيا وخاصة أمام باقى زملائها. أنت عندما تخبرين الآخر بأنه مخطئ أمام

الآخرين فأنت بذلك لا تسببينه فقط وإنما أيضًا تحرجينه ولا تتركين له مجالاً لتدارك هذه الأخطاء. ما الذى سوف تكسبينه على سبيل المثال، إن أخبرت الجميع بأن صديقتك مازالت فى قائمة الانتظار بعد أن تكون هى قد أخبرت الجميع بأنها التحقت بالكلية التى كانت ترغب فيها؟ أو ما الذى سوف تجنينه إن أخبرت الجميع بأن الأمواج التى يتباهى أخوك بركوبها كان يركبها أيضًا ابن خالتك الذى لم يتخطى السبع سنوات؟ ما الذى سوف تكسبينه إن صححت لأخيك الكلمات التى نطقها بالفرنسية فى المطعم عندما دعاكم لتناول العشاء بالخارج بصحبة خطيبته؟

فى المرة التالية التى تسعين فيها لتصحيح خطأ شخص آخر أمام الجمع، فكرى فى مبرراتك الحقيقية. هلْ هناك فائدة حقيقية سوف تجنينها من وراء ذكر هذا الشىء فى هذا الوقت تحديدًا؟ أم أنك تحاولين فقط التباهى بمعرفتك أمام الجمع على حساب شخص آخر؟ ما الذى تريدينه بحق: أن تكسبى محبة الآخرين أم أن تكونى محقة؟ إن قررت تصحيح خطأ معين لشخص ما عليك إذن - لكى تجنبيه أى حرج - أن تتنحى به جانبًا وتحادثينه على انفراد. إن أى محاولة لطرح الخطأ على الملأ سوف يُظهرك فى شكل سيئ.

* اطرحى الأسئلة الصحيحة *

من بين أفضل الطرق لمساعدة الشخص الآخر على حفظ ماء وجهه هو أن تساعديه على اكتشاف خطئه بنفسه، فكثيرًا ما نميل عندما يفاجئنا شخص بشىء لا نتفق عليه فيه إلى إصدار أحكام، حيث نجد أنفسنا نفكر قائلين: "يا إلهى، هذا خطأ أو سيىء أو غريب بدلاً من أن نسعى لتفهم وجهة نظر الطرف الآخر. إن طرح بعض الأسئلة سوف يمنح الآخر فرصة لشرح وجهة نظره أو ربما الإقرار بأنه بحاجة لتدبر الأمر ثانية.

لنقل - على سبيل المثال - إن صديقتك المقربة تريد أن تثقب لسانها. يمكنك أن تردى عليها قائلة: "هذا مقزز، وليس فقط ذلك وإنما أيضًا مبالغ فيه للغاية"، ولكن بناء على ما تعلمناه، فإن السخرية من رغبة صديقتك لن يوصل إليها وجهة نظرك. يمكنك - بدلاً من ذلك - أن تطرحى عليها بعض الأسئلة الذكية التى سوف تقودها هى إلى وجهة نظرك مثل: "ألا ترين أن هذا الإجراء سوف يكون مؤلمًا؟ ماذا لو أصبت بتلوث؟ لقد سمعت أن الأمر يمكن أن يكون بالغ الخطورة. يمكنك أن تفعلى هذا فى سنتك إن أردت، لقد سمعت طبيب الأسنان وهو يذكر أن هذا إجراء عادى"، قد تدرك صديقتك فى هذه الحالة من تلقاء نفسها أنها يجب أن تعيد التفكير ثانية. يمكنك أن تطبقى نفس الطريقة إن كان أخوك بصدد اقتناء دراجة بخارية وبدلاً من أن تقولى له: "وكيف ستتصرف عند تساقط الجليد؟ هل تريد بحق أن تستقل الحافلة لنصف العام بسبب هذه الدراجة ؟". يمكنك أيضًا أن تستخدمى نفس الطريقة لكى تقنعى أختك بعدم إتمام زواجها بالشخص الذى ترين أنه غير مناسب بالمرة لها. هل تظنين أنه الشخص المناسب لك؟ لمَ لا تمنحى نفسك المزيد من الوقت للتفكير؟

إن كان هدفك هو أن تَحولى دون وقوع الشخص الآخر فى الخطأ، يمكنك أن تكونى أكثر إقناعًا بأن تدعى هذا الطرف يظن بأن هو الذى توصل إلى اكتشاف هذا الخطأ بنفسه من خلال طرح أسئلة ذكية.

اختبار الواقع

- فكري في آخر جدل خضت فيه. كيف بدأ؟ هل اتهمت شخصًا بأنه مخطئ أو العكس؟ بالتحقق من الأمر، هل ترين أن الطرف الآخر كان محقًا بعض الشيء؟ هل كسبت أي شيء من إصرارك على القول بأنه مخطئ؟ هل خسرت شيئًا، أي شيء؟ إن تكرر نفس الموقف ثانية، فهل يمكنك قول أو فعل أي شيء للتصدي لما قيل أو إيقاف الجدل أو التفاوض بشأن نهاية أفضل وأكثر سعادة لكل الأطراف؟

- في المرة التالية التي تشعرين فيها بتضخم كبريائك ورغبتك الملحة في شن هجوم على شخص آخر، تمهلي واسألي نفسك إن كنت ترين الأشياء من وجهة نظر هذا الشخص. حاولي طرح أسئلة لكي تساعدي نفسك وتساعدي الآخرين على استيضاح دوافعهم. هل اقتنع الشخص الآخر بوجهة نظرك؟ أم أنك أنت التي اقتنعت بوجهة نظره؟

* هل كنت تعرفين؟ *

إن معظم جدلنا يدور حول الكبرياء الجريحة وليس حل المشكلة وأننا عندما نسمح للكبرياء ببلوغ هذا الحد فسوف يخسر الجميع، ولكن بالعثور على أرضية مشتركة، بالتوصل إلى نقاط اتفاق وطرح أسئلة لمساعدتك ومساعدة الطرف الآخر على فهم الموقف بشكل أفضل، سوف يكون بوسعك في معظم الأوقات وضع حد للجدل وتمهيد الطريق للمناقشة والحل والوسط.

الفصل

٧

اعترفى بأخطائك


برجاء توثيق
الكلاب

أى أحمق يمكن أن يدافع عن أخطائه، وهو ما يفعله معظم الحمقى. ولكنك سوف تشعر بالنبل وفرط الأهمية والتميز عن الجميع إن اعترفت بأخطائك.

"ديل كارنيجى"

يقع كل منا أحياناً فى الخطأ، حيث يمكن أن ننسى الخطط أو نذهب إلى الدرس بدون تحضير أو نسقط فى أى عثرة. هذا جزء من الطبيعة البشرية، سوف تفوتك أشياء من وقت إلى آخر لأن الأخطاء هى جزء لا يتجزأ من عملية التعلم، ولكن ما يعنينا فى ذلك هو كيفية تعاملك مع الخطأ. حتى "ديل كارنيجى"، ذلك الرجل الذى يب وكأنه يعرف كل شيء، لم يكن أعلى من مستوى الخطأ. كان "ديل" يعيش بالقرب من غابة رائعة الجمال، حيث كان يحب أن يصطحب كلبه البولدوج للنزهة. يبدو عملاً مشروعاً تمامًا، أليس كذلك؟ ولكن كانت هناك مشكلة واحدة فقط وهى أن المنطقة كانت تفرض توثيق الكلب بالسلسلة. كان يعرف ذلك أيضًا كما أنه كان قد سبق أن تعرض لتوبيخ صارم من قبل شرطى بشأن هذا الأمر. ولكن "ديل" كان يرى أن الكلب لن يؤذى أحدًا وكان يرى أن هذا القانون ضربًا من السخف، لذا ظل يترك "ركس" الكلب يحوم كيفما يشاء. وبالطبع اصطدم بنفس الشرطى ثانية.

ولكن بما أنه "ديل كارنيجى"، فقد عرف كيف يتصرف على أفضل نحو. خاطب الشرطى مباشرة واعتذر له قبل أن يمنحه فرصة ليفتح فمه ويوبخه. واعترف له بأنه يعلم تمامًا أن هذا غير مشروع وأنه لم تكن لديه أعذار وأن من واجبه هو كشرطى أن يحرر غرامة ضده. ترى، ما الذى حدث؟ ألقى الشرطى نظرة عليه وعلى كلبه اللطيف وقال: "حسناً، ربما يجدر بك إذن أن تسير على الجانب المقابل من المرتفع، عندها يمكن أن نتظاهر بأننا لم نرك أبدًا". لماذا؟ لأنه مثلما يتصدى الاتفاق مع الطرف الآخر للجدل فإن الإقرار بخطئك أمام الطرف الآخر أيضًا سوف يسلبه الرغبة فى أن يثبت لك خطأك (وإن كان قد بلغ بك الحمق من قبل مبلغه وتصديت لرجل شرطة فهذا يعنى أنك تعرفين جيدًا أنه لن يتوانى فى إثبات خطئك إما بتحرير غرامة ضدك أو ما هو أسوأ).

وقد عبر "ديل كارنيجى" عن ذلك بقوله: "سوف تكون لديك فرصة بنسبة ٩٩ بالمائة أن يعفو الطرف الآخر عنك ويسعى للتقليل من شأن أخطائك".



فقط تصورى إن اعترفت لوالدتك بأنك قد أفسدت سترتها قبل أن تكتشف هى ذلك بنفسها. يجب أن تبادرى بإخبارها بنفسك قائلة: "أنا آسفة للغاية. لقد طبعت أحمر الشفاه على سترتك المفضلة. أعلم أننى كان يجب أن آخذ حذرى أكثر من ذلك ولكننى أعدك بأننى سوف أدخر كل مليم إلى أن أقتنى لك سترة جديدة"، سوف تتفهم والدتك على الأرجح موقفك فضلاً عن أنها سوف تعفو عنك. ولكنها

إن اكتشفت فى إحدى الليالى وهى بصدد الخروج أن سترتها الغالية التى كانت تخطط لارتدائها لم تعد صالحة بعد أن ظلت تسألك عنها مرارًا وتكرارًا، فجهزى نفسك إذن لأن تصب جام غضبها عليك.

يصح هذا أيضًا إن نسيت أن تتصلى بصديقتك المقربة فى يوم عيد ميلادها. قد ينتابك شعور بالاستياء والحزن لأن هذا هو آخر ما كنت تودين الوقوع فيه ولكن عليك بتدارك الأمر. إن استسلامك للشعور بالذنب مع تركها بدون التحدث معها أو تبرير الموقف إليها سوف يزيد الموقف سوءًا. اذهبى إليها حاملة باقة ورود وبادريها قائلة: "آسفة للغاية لأننى لم أتصل بك بالأمس. أنا لا أصدق ما فعلته ولا ألومك على استيائك منى"، سوف تكون على الأرجح على استعداد لتقبل عذرك ونسيان الأمر، ولكن محاولتك اختلاق الأعذار والتظاهر بعدم اقتراف الخطأ سوف يضع صداقتكما على المحك.

* تجنبى التوبيخ *

أحيانًا قد لا يتسنى لك الإقرار بخطئك وتفاديه قبل أن يواجهك به الآخر. إن كان هذا يرجع إلى أنك لم تكونى على علم بأنك قد أخطأت، فهذا يعنى أنه ليس بوسعك أن تفعلى شيئًا وأن عليك التصرف انطلاقًا من هذه النقطة، ولكن إن كنت تسعين للإفلات بدون تحمل مسئولية تصرفاتك فهذا يعنى أن عليك إعادة التفكير فى طريقة معالجتك للأمور.

قد يكون من المخيف أن تتحملى مسئولية أخطائك كاملة عندما يجابهك شخص آخر. قد تشعرين بأنك بصدد فقد صديقة أو على الأقل فقد مكانتك فى عينيها.......إلى الأبد. لذا يجدر بك أولاً أن تؤكدى لها بأنك الصديقة أو الابنة أو الأخت أو الزميلة الجيدة التى تعرفها وتحبها ولكنك فقط زللت هذه المرة على عكس العادة، ولكن أى محاولة من جانبك لإلقاء اللوم على أى شىء آخر خارج على إرادتك لن يشعر الطرف الآخر بأى تحسن، كما أنك لن تبدى فقط وكأنك تسعين للإفلات من خطئك وإنما أيضًا سوف تشعرين الطرف الآخر بأنك لست واثقة من عدم تكرار الخطأ ثانية بما أنك لا تتحملين مسئولية أفعالك فى المقام الأول.

تأملى مثال الممثلة "وينونا رايدر" الحاصلة على جائزة الأوسكار عندما ضبطت فى Saks Fifth Avenue فى بفرلى هيلز وهى تحمل فى حقيبة يدها بضائع تقدر ب ٥,٥٠٠ دولار، أصرت على أنها لم تكن تسرق وإنما كانت تجرى بحثًا خاصًا بدور سينمائى. هل أقنع هذا القاضى (أو حتى معجبيها) بموقفها كأن يقول: "حسناً، فى هذه الحالة يمكن التغاضى عن الفعلة". كلا، وإنما على العكس أدينت بفعلتها وظل الرأى العام والصحافة يلاحقانها ويهزآن منها بعدها وهو ما يرجع فى الأساس إلى أنها لم تنجح فى التخلى عن أعذارها وحججها. وقد قال لها القاضى: "إن أشد ما يثير قلقى هو أنك عاجزة عن تحمل المسؤولية عما بدر منك".

إن محاولتها إلقاء اللوم على أشياء أخرى دفع القاضى للتساؤل ما إن كانت غير قادرة على الإقرار بأنها قد أقدمت على السرقة وبأن السرقة شىء غير مباح بالمرة، ما الذى يضمن له أنها لن تقدم على هذه الفعلة ثانية فور إطلاقه لسراحها؟ ولعل هذا ما يفسر إصرار القاضى على إلحاقها بالاستشارة النفسية الجبرية كجزء من العقاب، وقد سمعنا فى هذه الأثناء المقولة التالية تتردد باستمرار: "هى بحاجة للتفكير فيما تفعله".

و لكنك لست بحاجة لأن تكونى ممثلة لكى تبررى أخطاءك وتتظاهرى بعدم مسئوليتك عنها. كلنا يتعرض للضغوط والقوى الخارجية كما أننا نميل إلى استخدام أعذار واهية مثل "لم أكن مسرعة وإنما كنت أسير وفق السرعة التى يتيحها لى الطريق" أو "لجأت إلى الغش لأنه لم يكن لدى وقت للمذاكرة" أو (ما أسوأ من كل هذا) "لقد كذبت لأننى كنت أعرف أنه سوف يغضب منى إن

أخبرته بالحقيقة". كل هذه الحجج تحتمل الصدق ولكن الخلاصة هى أنك أنت ـ وأنت وحدك فقط ـ المسئولة عن اختياراتك.

كنت فى بهو المدرسة ورأيت طالبين يفوقاننى عمرًا وهما يسخران من صديقتى بيلى. كانا يهزآن من بدانتها وكانت على وشك البكاء. عندما جاءتنى بعدها، أخبرتها بأننى أريد أن أفعل شيئًا لمساعدتها ولكننى خشيت أن يتعرضا لى أنا أيضًا بالسخرية.

إيريكا، ١٣ عامًا، كولورادو.

يا إلهى، يا لوقع هذه المواقف على كل المتورطين فيها. ولكن هل تظنين أن "بيلى" شعرت بأى نوع من التحسن عندما علمت أن "إيريكا" لن تساندها ـ أو تخبر المدرس ـ لأنها تخشى أن تواجه نفس مصيرها؟ كلا.

إن العذر لن يشعر الطرف الآخر أبدًا بأنه فى حال أفضل، لذا يجدر بك ألا تهدرى وقتك فى محاولة اختلاق واحدة. إن كنت تودين الاحتفاظ بثقة واحترام الآخرين، فأنت إذن بحاجة للاعتراف بخطئك، وهو ما يصح أيضًا حال وقوعك فى أى خطأ فادح أو تعد أو حادث سرقة أو الهروب من المدرسة أو تناول الشراب أو خيانة الصديقة أو أى خطأ صغير عابر مثل مضايقة أحد الأصدقاء أو عدم أداء مهامك المنزلية. قد تبدو لك العبارة التالية مخيفة "أنا مخطئة وأعتذر عن خطئى، ولكنها أول خطوة فى الطريق الصحيح".

* مبادئ الاعتذار *

الآن بعد أن أدركت مدى أهمية الاعتراف بالخطأ دعينا ننتقل إذن إلى الكيفية. إن إرسال بريد إلكترونى أو خطاب أو بطاقة إلى الطرف الآخر سوف يكون طريقة مقبولة إن لم يكن الشخص الآخر غاضبًا إلى الحد الذى يجعله يحجم عن الإصغاء إليك، ولكن عليك مع ذلك أن تعرفى جيدًا أنه ليس هناك أفضل من الحديث المباشر لإثبات حسن نواياك. عندما تكونين على استعداد لذلك، فعليك باتباع النصائح التالية لكى تحولى دون السقوط فى هوة الدفاع

عن النفس:

١. **أصغى جيدًا:** إن كان الموقف محتدمًا، فأنت بحاجة أولاً إلى توظيف مهارات الإصغاء لديك. لا تقاطعى أو تجادلى الطرف الآخر وإنما فقط دعيه يفرغ كل ما فى جعبته. وعندما يكون على استعداد للإصغاء إليك، حاولى ان تعتذرى إليه وجهًا لوجه.

٢. **حددى خطاك:** ابدئى بتحديد خطئك. هل ذكرت لكل صديقات أختك أنها كانت تبلل فراشها حتى بلغت العاشرة؟ عليك بتجاهل سياق الحديث، بمعنى، كيفية وورود العبارة فى معرض الحديث. ولكن تجاهلك لما فعلته أنت يعنى أنك لا تقدمين إعتذارًا. ابدئى حديثك بالقول: «لقد أخطأت تمامًا فى قول ذلك وأنا أتفهم سبب غضبك». لإنجاح الاعتذار، عليك بإخبار الطرف الآخر بأنك تعرفين أن ما قلته أو فعلته كان خطأً.

٣. **تحملى المسئولية:** إن أوردت كلمات مثل «إن» أو «لكن» فى اعتذارك فهذا يعنى أنك لا تحملى نفسك مسئولية الخطأ. «آسفة لأننى لم أخرج معك بالأمس ولكن „جوانا" ظهرت من حيث لا أدرى...»، وهناك ما هو أسوأ من هذا أيضًا «آسفة لأننى لم أحضر ليلة أمس ولكن...»، أنت بهذا لا تعتذرين وإنما تخبرين الطرف الآخر بأنه مفرط فى حساسيته. إن هذا من شأنه أن يزيد الأمر سوءًا. إن كنت تريدين أن تحسنى الوضع مع صديقتك، عليك بإشعارها أولاً بأنها محقة فى شعورها بالاستياء أو الغضب أو الحزن، وهو ما لن يتحقق أبدًا إلا بعد اعترافك أنت بخطئك.

٤. **اعربى عن شعورك بالندم:** «حسنًا، لقد أخطات، اقتلينى إذن!» هذا ليس اعتذارًا. عليك بإبداء الندم على خطئك. عليك أن تقولى: «أعلم أنك كنت تنتظريننى وأنا آسفة حقًا على عدم المجئ أو حتى الاتصال». هذه هى إحدى طرق تقديم الاعتذار الذى سوف تشعر الطرف الآخر بأنك تشعرين بالخطأ وترغبين فى إصلاح الأمر.

٥. **تعهدى بالإصلاح:** سوف يبقى اعتذارك خالياً من أى معنى ما لم تبذلى جهدًا صادقًا فى عدم تكراره ثانية. إن الطرف الآخر يريد أن يتأكد من أنه يمكن الوثوق بكل ما يرتبط ارتباطًا مباشرًا بتحملك للمسئولية فى المقام الأول. عليك إذن بطريقة تشبه التالية لبث المعنى المطلوب «أعلم أن ما فعلته كان خطأً وسوف أبذل قصارى جهدى لعدم تكراره ثانية». عليك أن تعنى كل ما تقولينه حقًا. لا يمكنك أن تخبرى والديك بأنك آسفة لأنك كسرت الإشارة وترينهم المنبه الذى ضبطه فى هاتفك الخلوى لكى لا تنسى الوقت ثانية ثم تتأخرين لساعتين فى اليوم التالى. إن مصداقيتك سوف تنهار بذلك وكذلك استعداد أهلك لتقبل أعذارك فى المستقبل.

٦. **حاولى تقديم تعويض:** كلما أمكن، ابحثى عن وسائل لتدارك بعض الأضرار أو الألم الذى تسببت فيه. إن الهدف هنا ليس رشوة الطرف المقابل لاكتساب إعجابه ثانية وإنما إشعاره بأنك تحبينه وبأنك نادمة على ما بدر منك. إن كنت قد أغضبت صديقتك، فلِمَ لا تقدمين على فعل شىء تحبه، شىء يشعرها باهتمامك بها وحرصك على صداقتكما. يمكنك فعل نفس الشئ إن غضب والدك لأنك أعدت له السيارة وهى تمتلئ بمعلبات الصودا. اعرضى عليه تنظيف السيارة من الداخل والخارج فى اليوم التالى مما لن يشعره بأنك

تستغلين كل المزايا باعتبارها أمرًا مسلمًا به. ولكن إن كنت قد اقترفت خطأً بسيطًا مثل إخبار صديقتك بأن نكاتها لا تروق لك كثيرًا فإن الاعتذار الشفهي سوف يكون كافيًا في هذه الحالة. أي أنك لست مطالبة بشراء هدية لها أو دعوتها لتناول الغداء على مدى أسبوع لإصلاح هذا الخطأ البسيط.

كيف سيكون رد فعلك إن قوبل اعتذارك بالرفض؟

للأسف، قد تبوء كل محاولات الاعتذار الصادقة بالفشل إن كان الغضب قد بلغ من الطرف المستقبل مبلغًا يفوق تقبله للاعتذار في هذا الوقت، ناهيك عن نسيان الخطأ. إن رفض الطرف المقابل أفضل جهودك للاعتذار - أو عدم إقراره له بالمرة - فهذا يعني أنه بحاجة لمزيد من الوقت حتى يهدأ تمامًا. امنحيه أو امنحيها أسبوعًا أو اثنين ثم حاولي ثانية. إن إصرارك سوف يثبت لها أنك مصرة على إصلاح الأمور بينكما. أما إن أخفقت ثانية، فعليك أن تدركي جيدًا أن هذا الشخص لن يشكل ثانية جزءًا من حياتك، على الأقل إلى أن تلتئم الجراح.

إننا لا نملك في واقع الأمر أن نتحكم في استقبال الطرف المقابل لعذرنا ولعل هذا هو السبب الذي لا يجعل هدفك من وراء تقديم العذر هو كسب العفو. سوف يكون من الرائع بالطبع أن تنجحي في تحقيق ذلك، ولكن الاعتذار سوف يبقى مجديًا حتى إن لم تعد العلاقة مؤقتًا إلى سابق عهدها، لماذا؟ لأن الاعتذار الحقيقي يعني أن تظهري للطرف الآخر أنك تعرفين أنك قد أخطأت وأنك تشعرين بالاستياء من ذلك أي أنه لا يعني فقط تهدئة شخص غاضب.

كثيرًا ما نلجأ إلى الاعتذار العابر كرد فعل طبيعي لتصرف ما مثلما تطلبين من أخيك أن يبقى كلبه بعيدًا عنك. بمعنى أنك تقولين إنك آسفة ليس بدافع الشعور الحقيقي بالأسف لما بدر منك، ولكن لأنك لا تريدن قضاء عطلة نهاية الأسبوع في جدل مع الطرف المقابل. سوف يدفعك هذا الشعور لإخباره بأنك لم تقصدي الإساءة إلى كلبه العزيز أو الطعن في سترته المفضلة أو طريقة

تصفيف شعره ولكنك مع ذلك لن يكون لديك إدراك بسبب شعوره بالألم.

و كما يصعب علينا الاعتراف للآخرين بالخطأ، فسوف يكون من الصعب أيضًا الإقرار بخطئنا لأنفسنا، ولكننا جميعًا نخطئ، كلنا يسيء التصرف. كما أننا جميعًا نقول ونفعل أشياء قد تكون جارحة أو مؤلمة للغير. ما لم نر أخطاءنا، لن يكون بوسعنا أن نحول دون وقوعها ثانية وثالثة.

وهذا يعنى أنك إن قدمت اعتذارًا صادقًا، حتى إن لم يقبل فسوف يشعرك الاعتذار بأنك فى حال أفضل. أنت تعلمين أنك لا تهمهمين فقط ببعض الكلمات الواهية لكى تتصدى لغضب الطرف الآخر منك وإنما أنك قد تعلمت بحق من خطئك، ولكن ما هو أهم من ذلك هو أنك سوف تثبتين للآخرين وليس فقط الشخص الذى أخطأت فى حقه وإنما كل أطراف النزاع، أنك فتاة تستطيع تحمل مسئولية أفعالها وأنك على قدر هذه المسئولية.

* أدركى حدودك *

لعل الشىء المثير للسخرية هو أننا عندما نحرص على أداء كل شىء على أكمل وجه، ينتهى بنا المآل إلى الوقوع فى خطأ ما. وهو ما يرجع إلى أنك كلما حاولت تصويب المزيد من الكرات، زادت فرصتك فى الخطأ.

وإن كنت مثل الفتيات التى تحدثت معهن لإعداد هذا الكتاب، فهذا يعنى أنك على الأرجح على شفا الجنون لمحاولتك الدائمة لتنظيم كل أمور حياتك على أكمل وجه. أنت تودين بذل قصارى جهدك فى كل الأنشطة بعد المدرسية لكى تلتحقى بالجامعة التى تحلمين بها وهذا يعنى أنك تريدين قضاء المزيد من الوقت مع أفراد فريقك وتلتحقى باتحاد الطلاب وتتطوعى فى ساعات فراغك فى أنشطة أخرى مثل إيواء الحيوانات. كما أنك فى نفس الوقت بحاجة إلى وقت لأداء واجباتك المنزلية وتناول العشاء مع أسرتك والخروج مع أصدقائك وممارسة بعض الأنشطة الفردية مع صديقتك المقربة لكى لا تشعر بالإهمال. تريدين أن تفعلى كل هذا وفى نفس الوقت تستذكرين دروسك بأفضل ما يكون، مرحبًا، أفيقى! مع كل هذه الضغوط سوف تسقطين من وقت إلى آخر فى بعض الزلات. سوف يسهل عليك عدم التدقيق فى قراءة الواجب أو تحديد مقابلتين



فى نفس الموعد أو إغضاب البعض ولكن الخطأ ليس خطأ أهلك أو أصدقائك؛ إنهم ليسوا مخطئين لأنهم يبحثون عن وقت بسيط فارغ فى خضم جدولك الزاخر بالأعباء. ولكن هذا الأمر يرجع إليك وذلك بإدراك حدودك وتكليف نفسك بالتزامات مقبولة والاعتراف بخطئك عند الوقوع فيه.

تعلمى من "تينا" التى كانت لا تزال فى السادسة عشرة من عمرها عندما بدأت تعمل فى شركة Buzz، إحدى الشركات المتخصصة فى شيكاغو فى مجال البحث والاستشارة عن أكثر الأشياء إثارة وجذبًا فى دنيا المراهقين. كانت الشركة تعين أشخاصًا للتعرف على أذواق المراهقين وتجرى اختبارات للمنتجات على مستوى الولايات لكى تجعل شركات شهيرة مثل نيكى، وأمريكان إيجل، ويونيون باى، على مستوى تطلعات المراهقين. هل يبدو لك هذا عملاً فريدًا ورائعًا؟ حسن، هو بالفعل كذلك ولكن الموازنة بين عمل تقدر قيمته بـ ١,٥ مليون دولار واستكمال الدراسة الثانوية بتفوق والسعى للالتحاق بالجامعة علَّم "تينا" ـ التى أصبحت الآن فى الثانية والعشرين من عمرها ـ بعض الأشياء بشأن وضع حدودها الخاصة.

لم أكن أعترف بفكرة الإقرار بالخطأ. كنت أشعر دائمًا بأن الخطأ هو خطأ الطرف الآخر، ولكننى كلما كبرت، زاد ما اقترفه من أخطاء بسبب جدولى المشحون بالأعباء. لقد بدأت إدارة عملى الخاص وأنا فى السادسة عشرة من عمرى وكنت قد اعتدت دائمًا على الموازنة بين المدرسة والرياضة وغيرها من الأنشطة بعد المدرسية فضلاً عن الجهد الذى كنت أبذله فى Buzz، وبما أننى كنت إحدى نجمات فصلى فقد كنت أظن أننى أجيد كل هذا.

ولكننى عندما التحقت بالجامعة حاولت أن أحافظ على جدولى، فاكتشفت أنه يفوق طاقتى. فضلاً عن فصول الدراسة، كنت أعمل فى تحرير مجلة الجامعة، كما أننى كنت عضوة فى عدد لا حصر له من الأندية كما أننى كنت بطلة رياضية وكنت أسعى دائمًا لبذل جهدى لكى ارتقى إلى مكانة أعلى فى شركة The Buzz. فى عامى التمهيدى الأول وحده كنت غارقة حتى أذنى فى الأعباء والمهام، كانت التزاماتى تفوق القمة وكانت كل مجموعة من المجموعات التى كنت أنتمى إليها تريد أن تكون فى قمة أولوياتى. بدأت مواعيدى تتداخل مع بعضها البعض وبدأت عندها أدرك أنه ليس هناك سبيل لفعل كل ما أريد.



ولكننى بدأت أستاء من الناس بدلاً من أن أرى الحقيقة وهى أننى كنت مفرطة التطلعات. كنت أشعر دائمًا بأن الآخرين إن تحلوا فقط

بالمرونة والتفهم، فسوف يتسنى لى إنجاز كل شيء. أذكر أننى كنت فى أحد اجتماعات القادة (الذين هم أنفسهم أساتذتى فى الجامعة) وحاولت أن أختلق بعض الأعذار لعدم مواظبتى على الحضور وأداء مهامى. عندها قال لى أحد الأساتذة شيئًا لن أنساه ما حييت: "تينا عليك الإقرار بخطئك عند الخطأ. إن أسهل ما يمكنك عمله هو أن تقرى بخطئك ثم تواصلى ما عليك عمله. وهكذا ينتهى الأمر. ولكنك بمواصلة اختلاق الأعذار سوف تثيرين غضب الآخرين مما سيبقى الجدل دائرًا إلى ما لا نهاية. تعلمى الإقرار بخطئك".

منذ ذلك الوقت، اقترفت المزيد والمزيد من الأخطاء ولكننى كنت أعترف بها. وهكذا نقلت هذا السلوك إلى عملى أيضًا. لقد أصبح الموظفون لدى يدركون تمامًا أننى أفضل اعترافهم بالخطأ عن محاولتهم الدفاع عن أنفسهم. وقد ساعدنى هذا فى أن أصبح أكثر صدقًا مع نفسى وانفتاحًا بدلاً من أن أكون تلك المراة الخارقة التى تستطيع أن تفعل أى شيء. إن الناس يقدرون بصدق نزاهتى وصدقى وعلىّ أن أقر بأننى أيضًا أحب ذلك.

ربما تجدين نفسك أنت الأخرى ممزقة بين الكثير من المهام والواجبات مثل المدرسة ومطالب الأصدقاء والأسرة والفريق الرياضى والأنشطة بعد المدرسية. ولكن عليك ألا تقعى فى خطأ التفكير بأنه يمكنك عمل كل شئ. إن قطعت على نفسك وعودًا ثم فشلت فى الوفاء بها فسوف تواجهين باستياء الآخرين لما أحدثته من فوضى، ولكن أحدًا لن يحملك مسئولية أى خطأ إن حددت لنفسك أهدافًا واقعية بل إنهم سوف يحترمونك لهذا الوعى والإدراك لحقيقة قدراتك.

* تعلمى كيف تحررين نفسك *

فى الوقت الذى لا يجب فيه أن تثقلى على نفسك بالطعام الذى لا تقوين على مضغه، يجدر بك أيضًا ألا تقنعى بالفتات. قالت لى إحدى صديقاتى ذات مرة ونحن نتحدث عن التزلج على الجليد: "إن لم تكونى تسقطين فأنت لا

تجربين". إنها حقيقة، كلما تسلقت المرتفع، زادت فرصتك فى التعثر أو الوقوع على وجهك، ولكن هذا لا يعنى أنك يجب أن تتجنبى الأشياء الجديدة أو المخيفة لأنك قد لا تجيدين أداءها.

من بين الأسباب التى تجعل الإقرار بالخطأ والاعتذار الصادق عنه بالغ الأهمية هو أنه يحررك من الشعور بذنب الخطأ الذى اقترفته.

إن كنت فى أولى حفلاتك فى المدرسة الثانوية قد اصطدمت بالـ "دى جى" وسقطت فوق الأسطوانة الدائرة فتوقفت الموسيقى وأخذ كل من فى المكان يحدق إليك فتمنيت فى تلك اللحظة أن تنشق الأرض عن هوة عملاقة تبتلعك وأنت حية لتخفيك عن أنظار الجميع، فهل هذا يعنى أنك سوف تقضين مساء السبت من كل أسبوع لباقى حياتك حبيسة غرفتك؟ محال، عليك إذن بالاعتذار إلى الـ"دى جى" (قبل أن ينقض عليك مهاجمًا) ثم تصلحين ما وقع منك وتواصلين الحفل. بالطبع قد تواجهك بعض ردود الأفعال المزعجة من قبل الغير ولكنك إن نجحت فى مواجهتهم بشكل مباشر واعترفت بخطئك بل وسخرت قليلاً من نفسك فإنهم لن يحملوا لك أى ضغينة. بل إنهم على الأرجح سوف يعجبون باعترافك بكونك إنسانة. سوف يشعرهم هذا بقدر أكبر من التقبل لأخطائك.

ولكنك إن بقيت حبيسة هذا الشعور بالاستياء، فسوف يجذبك إلى أسفل. إن تجهمك بسبب هذا الموقف المحرج الذى تعرضت له فى الحفل سوف أ- يدفعك إلى ارتكاب حماقة أخرى ب - يذكر الآخر بما بدر منك. لا تعيشى حبيسة أخطائك إلى الأبد، لا تكرريها على نفسك وتعاقبى نفسك عليها مرارًا وتكرارًا. إن كنت قد اعترفت بخطئك لنفسك وللغير وقدمت اعتذارًا صادقًا وفكرت فى كيفية تفادى وقوع نفس الخطأ فى المستقبل فهذا يعنى أنك قد حررت نفسك لكى تجربى وتفشلى وتتعثرى بدون وقوع عواقب وخيمة. فضلاً عن أنك سوف تتعلمين من هذه التجارب كيف تصبحين الإنسانة التى تتطلعين إليها.

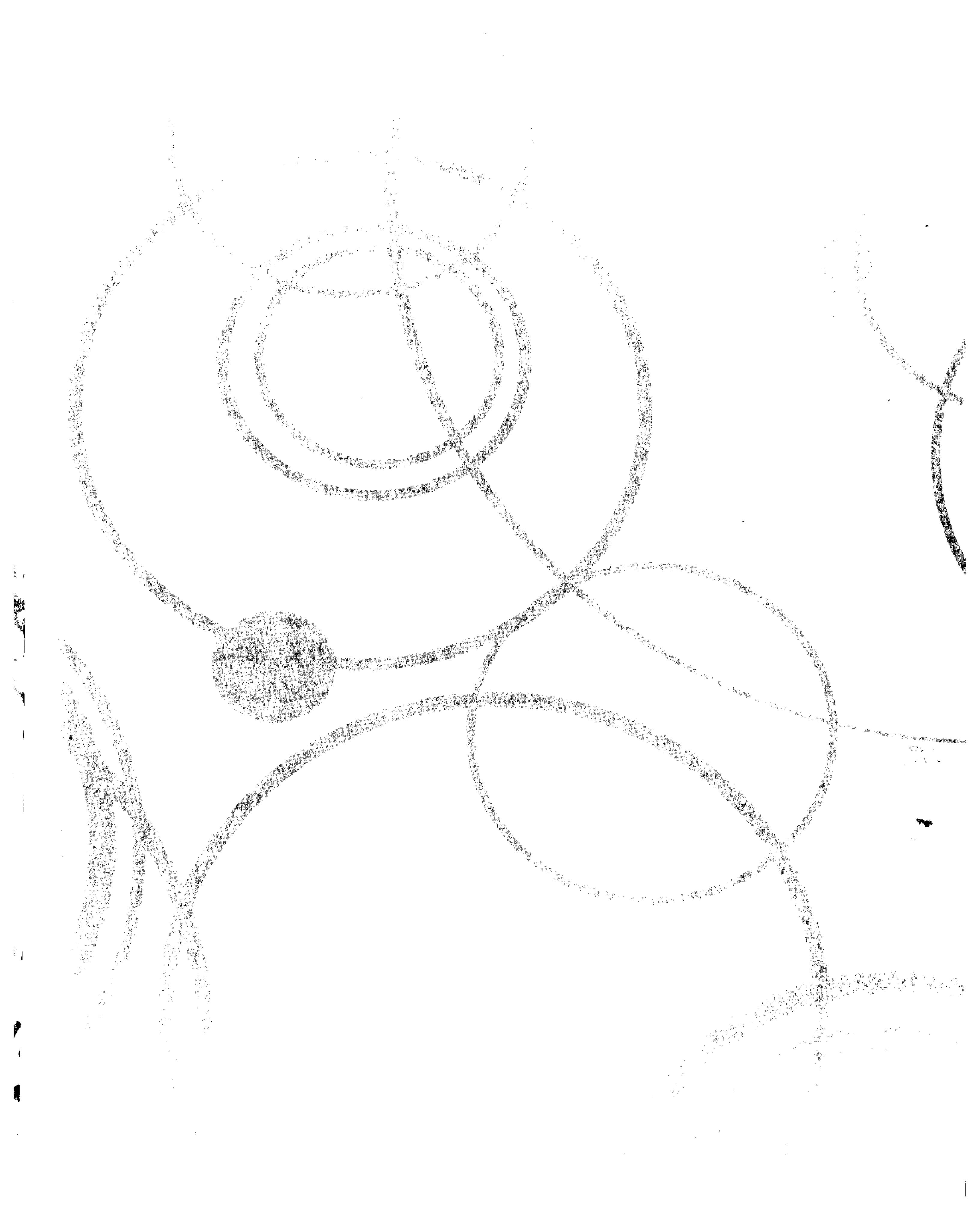
اختبار الواقع

- هل كان اعتذارك صادقًا؟ عودى ثانية إلى آخر مرة اعتذرت فيها لشخص. ما الذى اعتذرت عنه؟ هل اعترفت بالخطأ الذى اقترفته تحديدًا؟ هل تقبلت اللوم وتجنبت كلمتى "إن" و"لكن"؟ دونى تجربتك. كيف كان رد فعل الشخص المقابل لاعتذارك؟ هل تقبليه؟ إن لم يكن كذلك، فهل تعتقدين أنك بعد قراءة هذا الفصل سوف تصبحين أكثر قدرة على توصيل مشاعر الندم؟ ما القول والفعل المختلف الذى سوف تقدمين عليه الآن؟

- افتحى دفترًا يوميًا للحماقات، وكلما فعلت أو قلت شيئًا مثيرًا لاستياء الآخر، دونيه بالتاريخ والتفاصيل. لكل مدخل من مداخل دفترك، حاولى الإجابة عن الأسئلة التالية: ما الذى قلته أو فعلته؟ ما القيمة الأصيلة التى انتهكتها؟ من الشخص الذى جرحته؟ هل تعتقدين أن هذا الموقف يمكن أن يتكرر ثانية. إن تدوين أخطائك - مهما بدت لك سيئة وكريهة سوف يساعدك على تحديد مواضع خطئك وسوف يمنحك فرصة لتقييم نفسك بشكل صادق. هل تحبين تلك الفتاة التى تتحدثين عنها فى دفترك؟ هل هذه هى الصورة التى تودين أن يراك عليها الآخرون؟ من خلال هذا النوع من التحليل الذاتى سوف يكون بوسعنا أن نحيل أخطاءنا إلى فرص حقيقة للنضج والنمو. سوف يكون بوسعك على هذا النحو التعرف على الأنماط السلبية ومعالجتها. إن تسجيل الأخطاء والعثرات سوف يمنحك فرصة للتخلص منها والمضى قدمًا فى طريقك.

* هل كنت تعرفين؟ *

إن الإنسان لا يولد لطيفًا أو ذكيًا أو متأنقًا وإنمًا يتعلم هذه الأشياء من خلال التجربة والخطأ. إن الكلمة الهامة والرئيسية هنا هى كلمة "التعلم". إن اعترافك بخطئك وتقديم الاعتذار الصادق عنه لن يساعدك فقط على إصلاح العلاقات وإنما سوف يكسبنا القدرة على تجنب المشاكل فى المستقبل، أما تعذيب نفسك بالأخطاء فلن يفيد فى شيء. تذكرى أن الأخطاء والفشل جزء من الطبيعة البشرية، وهذا يعنى أنك إن أفسدت شيئًا، افعلى كل ما يجب عليك فعله لإصلاح الأمر والمضى قدمًا. سوف تكونين ـ بعد هذا الجهد ـ شخصًا أفضل.



الفصل

٨

اجمعى كل الأشياء مع بعضها البعض: كيف تصبحين قائدة وتحصلين على الأفضل لنفسك وغيرك؟



لا أحد يحب أن يشعر بأنه قد أجبر أو أملى عليه فعل شيء ما،
لأننا جميعًا نفضل أن نشعر بأننا نتصرف وفق ما يمليه عليه عقلنا
ورغبتنا وفكرنا. كما أننا نحب أن يسألنا الآخرون عن أمنياتنا
ورغباتنا وأفكارنا.

"ديل كارنيجى "

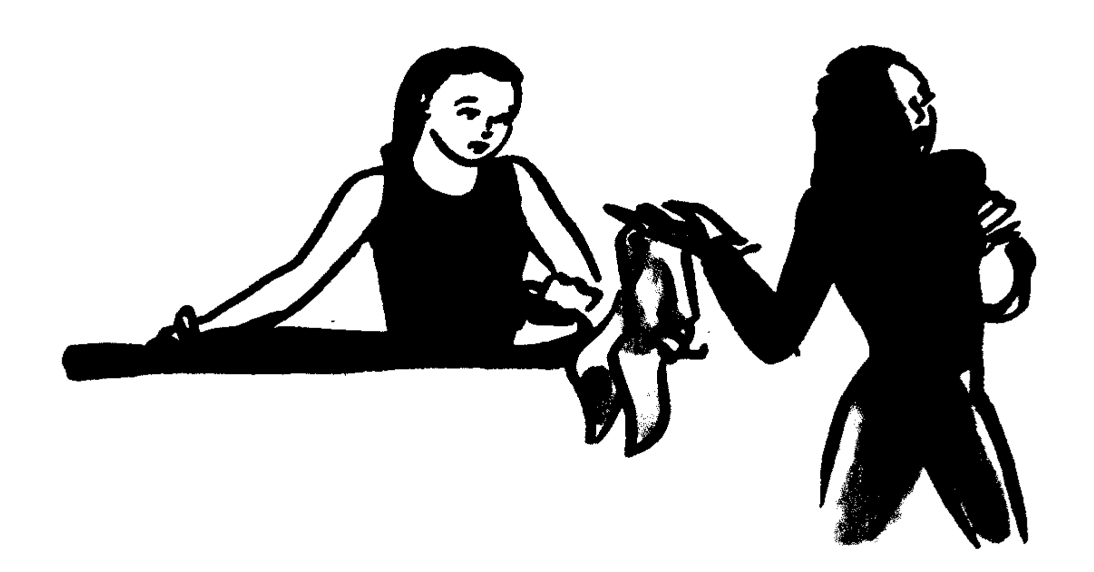
تمهلى ثانية واسألى نفسك: من الشخص الذى تكنين له كل الإعجاب؟ هل هى نجمة الروك صاحبة الصوت الذهبى؟ أم صديقتك المقربة التى تشع طيبة على كل من حولها؟ هل هو رئيس دولتك؟ هل هو طبيب الأسرة؟ أيًا كان الشخص، ثقى أنه طالما حرك فيك مشاعر الإعجاب فهذا يعنى أنه قائد بشكل أو بآخر. هناك شيء ما يميز القائد وهو قدرته على استخراج أفضل ما فى كل من حوله. بما أن تبدئى فى العيش وفق المبادئ المذكورة فى هذا الكتاب لتصبح جزءًا من حياتك اليومية، سوف تعكسين صفات القائد. فى هذا الفصل الأخير من الكتاب، سوف نطرح بعض المهارات التى تعلمتها وكيفية تطبيقها لكى تحصلى على كل الدعم اللازم والقدرة على استخراج أفضل ما فى الآخرين لكى تصبحى الشخص الذى تتمنين أن تكونيه. خذى نفسًا عميقًا، قد تبدو لك التفاصيل المطلوبة كثيرة بعض الشيء ولكن بما أنك قد وصلت إلى هذا الحد من الكتاب، فهذا يعنى أنك قد أثبت بالفعل استعدادك لذلك.

* كلنا بحاجة إلى المساعدة *

من بين المهام التى تفرضها القيادة تولى المزيد من المسئولية. ربما تقررين أن تتخطى دائرة راحتك لكى تنضمى إلى فريق كرة السلة (حتى على الرغم من أنك لا تعتبرى نفسك نجمة مرموقة فى عالم الرياضة). أو ربما تقررين ألا تقل تقديراتك طوال هذه الفترة الدراسية عن درجة فائق. أى كان ما تريدينه فأنت بحاجة إلى مساندة لكى تساعدك فى رحلتك. إن القائد الحق لا يطلب المساعدة وإنما العكس هو الصحيح. هذه حقيقة. حتى رئيس الولايات المتحدة لا يستطيع أن يطلب مساعدة الكونجرس وإنما عليه أن يلجأ إلى الدبلوماسية وهو ما سوف تفعلينه أنت أيضًا. لا أحد يحب أن يخضع لتحكم شخص آخر. كلنا نحب أن ندير وقتنا واختياراتنا وحياتنا. (تذكرى ما تعلمناه فى الفصل الأول عن أن الانتقاد والإدانة والشكوى ليس أفضل طريقة للتأثير على الآخرين). فقط فكرى فى الأمر، سوف تسعَدين أكثر بمساعدة والدتك فى إعادة طلاء غرفة المعيشة وإعادة أشرطة الفيديو التى اقترضتها صديقتك إلى المتجر وتوصيل أختك إلى السوق التجارى، إن طلبت المساعدة منك بدون أن يفرض عليك أحد الإمساك بفرشاة الطلاء أو إعادة الشريط أو قيادة السيارة. حسناً، يصح هذا على كلا الطرفين. كلما زادت أعباؤنا، زاد احتياجنا لطلب مساعدة الغير لإنجاز أهدافنا، وحتى إن بدا طلبنا بسيطًا، عليك أن تصيغى الطلب بشكل معين لكى تحصلى على المساعدة المطلوبة، ولكننا أحيانًا – مع الأسف – ننسى أن نفكر مسبقًا وينتهى بنا المآل إلى التفوه بأشياء مثل:

- ⊠ "أمى، يجب أن تكوى لى هذا القميص لكى أرتديه الليلة".

- ⊠ "كيت، يجب أن تساعدينى فى تدوين العناوين على هذه



الأظرف حتى أتمكن من إرسالها قبل موعد عيد ميلاد أمى".

☒ "«جيسون»، يجب أن تصلح إطار دراجتى البخارية الآن وإلا فسوف أتأخر عن العمل".

ها نحن نعتمد على الآخرين لمساعدتنا ولكننا مع ذلك ننسى ما تعلمناه فى الفصل الثانى وهو وجوب إشعار الآخر بأهميته وتقديرك لما يفعله، ولكن هناك طريقة إصلاح سهلة لهذه المشكلة. كل ما عليك عمله هو أن تطلبى المساعدة بدلاً من أن تفرضى مطالبك، يبدو لك هذا منطقيًا وواضحًا، ولكننا ـ خاصة عندما نكون فى ذروة التأزم ـ ننسى مقتضيات اللياقة والأدب الواضحة. ولكن تصورى كيف سيختلف رد فعل الطرف المستقبل فقط بتغيير صياغة الطلب على النحو التالى:

☒ "أمى، هل يمكنك - إن كان لديك وقت - أن تكوى لى قميصى؟ سوف أقدر لك هذا لأننى يجب أن أرتديه الليلة فى حفل الكورس وأنا أبذل كل جهدى الآن لكى أستكمل واجباتى المدرسية قبل أن أخرج. سوف تسدين لى بذلك خدمة رائعة".



☒ "كيت، هل يمكنك مساعدتى فى تدوين العناوين على الأظرف؟ أخشى إن لم أتمكن من إرسالها اليوم، ألا تصل فى الموعد المناسب لحفل عيد ميلاد أمى. سوف تسدين لى بذلك خدمة رائعة".

☒ "جيسون، هل يمكنك مساعدتى فى تغيير إطار دراجتى البخارية؟ إننى لا أجيد تغييرها كما أننى أخشى أن أتأخر عن موعد العمل، سوف تسدين لى بذلك خدمة رائعة".

إن احتياجاتك لم تتغير ولكنك بذلك تزيدين بكل تأكيد من فرصتك فى الحصول على المساعدة المطلوبة. إن الطرف الآخر يحب دائمًا أن تطلبى منه أداء الشىء حتى إن كان يعلم فى قرارة نفسه أنه يجب أن يفعله. إن هذا من شأنه أن يمنحنا شعورًا بالسيطرة والتحكم حتى إن كان هذا مخالفًا للواقع، كما أنه يعكس أيضًا احترامنا للغير ممن نعتمد عليهم، وكما تعلمنا، فإن الشعور بالأهمية هو أحد المحفزات العظيمة. وأنت عندما تطلبين المساعدة من شخص آخر فأنت بذلك تشعرينه بأهميته وكذلك باحتياجك إليه وإعجابك بكل ما يسديه لك كما أنك تشعرينه أيضًا بأنه جدير بالثقة، أليس هذا كله كافيًا لأن يحفز الشخص بدلاً من إشعاره بوجوب فعل الشىء؟

هناك طريقة جيدة أخرى لتجنب توجيه المطالب وهى أن نقتبس تلك النصيحة التى ذكرناها فى الفصل الثالث وهى تحميس الطرف الآخر. إنها الطريقة التى طبقها "مارك توين" لكى يطلى السور، هل لجأ للشكوى إلى أصدقائه من سوء حال السور؟ كلا، بل إنه تظاهر بالعكس ولكن سرعان ما وجد أطنانًا من البشر يتصارعون من أجل أداء المهمة نيابة عنه. إن تحميسه لأصدقائه لم يكبده حتى عناء طلب المساعدة، ناهيك عن فرضها.

تعلمت "هولى" ـ وهى فتاة فى الصف العاشر من بنسلفانيا ـ أهمية إثارة حماس الآخرين بعد الدورة التدريبية التى تلقتها لدى "ديل كارنيجى"، وهى دورة Generation Next التى كانت تهدف إلى مساعدة المراهقين على بناء مهارات الثقة والقيادة. كانت "هولى" مسئولة عن قسم النشر فى مدرستها وكانت بحاجة لبث روح الحماس فى فريق عملها:

فى غرفة النشر، كنت أسعى لتحميس فريق العمل على إنجاز العمل المطلوب. لم يكن لدى أى منهم الرغبة فى إنجاز ما يجب عمله حتى أن كل محاولاتى لتحفيزهم باءت بالفشل. ثم تذكرت ما قاله "ديل كارنيجى" عن الحماس وقررت أن أجربه بنفسى مع فريق العمل وأتحقق ما إن كان الحماس بالفعل معديًا. أبديت حماسًا وإيجابية شديدة بشأن المهمة التى

كنا بصددها على الرغم من تفاهتها. تناولت كل مهمة وكأنها الأهم فى العالم، وعندما شرع فريق العمل فى تسليم المطلوب منهم بعد استكماله، لاحظت بالفعل تغيرًا جذريًا فى سلوكهم. وعندما كان أى منهم ينهى مهمته كنت أحرص على الإشادة بجهده الرائع وشكره على المساعدة، وقد أشعل هذا روح الحماس فى الفريق وبث فيهم الرغبة الصادقة فى استكمال أى مهمة أوكلها إليهم حتى فى وقت لاحق. كان هذا يمثل فتحًا غير مسبوق أشعرنى بأننى كسبت حماس وتعاون معظم أفراد فريق العمل.

بالطبع، كان يجب إنجاز العمل على أية حال ولكن "هولى" نجحت فى إظهار مهارات القيادة لديها بتوظيف حماسها بدلاً من لجوئها إلى النقد والتهديد والتطاول لحمل الفريق على إنجاز ما عليه. لقد أشعرت كل فرد بأهميته وبثقتها فى قدرته على إنجاز ما هو مطلوب منه.

* التزم دائمًا بتطبيق المبدأ *

من غير المجدى أن تطبق مبدأ الإقناع الهادئ لإنجاز مهمة ما ثم تشرع بعدها فى إملاء أوامرك بما أن تحصل على موافقة الطرف المستقبل. إن القائد الحقيقى هو الذى يعرف كيف يكون لطلب المساعدة نفس وقع تقديم المجاملة. تذكرى أنك يجب أن تشعرى الطرف الآخر بأهميته واحتياجك وإعجابك به بل وبأنه جدير بثقتك. إلى أى مدى كانت روح الحماسة ستظل مشتعلة فى

نفوس فريق عمل "هولى" إن كانت قد سمت لمتابعة عمل كل منهم كل ثانية؟ ليس طويلاً. ولكن منحها إياهم الثقة أشعرتهم بالأهمية وبقدرتهم على إسداء المساعدة وليس بأنهم مجرد خدم ينفذون ما يؤمرون به.

ينطبق نفس المبدأ وبنفس القوة عند طلب إسداء بعض الخدمات البسيطة. إن كنت تطلبين من أختك وضع ملابسك المتسخة مع ملابسها فى الغسالة فلا تلحقى طلبك بعبارة مثل التالية: "ولكن عليك باستخدام المنظف عديم الرائحة والماء البارد وورقتين من المجفف"، وإن كنت تريدين منها أن تساعدك فى تدوين العناوين على الأظرف، فلا تنزعجى عندما تدون عنوان المرسل إليه على الجزء الأمامى بدلاً من الخلفى، هل تودين أن تتدخل صديقتك للإصلاح بينك وبين صديقتك الأخرى؟ إذن لا تملى عليها ما يجب قوله. إن كنت تثقين بها بما يكفى لكى تنجز هذه المهمة، فاتركى لها إذن مهمة انتقاء الكلمات المناسبة.

من الضرورى أن تمنحى الآخر الحرية اللازمة لتحقيق مطالبك بطريقته الخاصة، ومن يدرى، قد تدهشك النتيجة.

أعشق تحمل المسئولية. كنت أجرى مؤخرًا مشروعاً لمادة الأحياء مع زميلة لى فى الفصل وتبين لى أنها هى الأخرى تعشق تحمل المسئولية وتولى القيادة. أخبرتنى بكل شىء يجب علينا عمله، كانت قد خططت لكل شىء. شعرت أننى محبطة للغاية لأنها كانت تريدنى أن أنجز كل هذا العمل بدون حتى أن تكبد نفسها عناء الإصغاء لأى من مقترحاتى. كانت تطرح علىَّ الأسئلة وتستمع إلى مقترحاتى ولكن فقط لكى تثبت لى أن أفكارها أفضل من أفكارى ومن ثم تتجاهل كل ما قلته لها. لقد أزعجنى هذا بحق.

كيت، ١٥ عامًا، بنسلفانيا.

حسناً، وسوف يزعج أى شخص أيضًا. إن كل شخص يحب أن يشعر بأنك تطلبين مساعدته وتسعين لسماع إرشاداته لأنك تحترمين ذكاءه وإبداعه وقدراته أو حكمه على الأمور. إن عجز زميلة "كيت" عن فعل ذلك لم يشعر "كيت" بالإهانة فقط وإنما فوت على الزميلة فرصة الاستفادة من مقترحات "كيت" العظيمة التى ربما لم تكن قد خطرت لها على بال. ربما يكون لدى "كيت" طريقة مبدعة جديدة لبلورة ما توصلتا إليها من نتائج أو ربما لديها تقنية خاصة يمكن أن تقلل وقت التجربة إلى النصف. ولكن زميلتها لن تدرك هذا أبدًا لأنها لم تنصت إلى "كيت". نحن عندما نتجاهل هذا المبدأ الهام نكون بذلك قد نسينا القاعدة رقم واحد فى الإصغاء الإيجابى النشط وهى أن تتذكرى أن كل شخص يملك ما يمكن أن يمنحك إياه كما أنه يملك رؤية يمكن أن تكشف لك عن جوانب خفية. بالطبع، قد يرغب هذا الشخص أيضاً فى إنجاز الأشياء على نحو يختلف عن طريقتك، ولكن هذا هو سر الإبداع والتطور. فى المرة التالية التى تسمين فيها لطلب مساعدة شخص آخر، ابدى احترامك لمواهبه وحرية إنجاز الشىء وفق تقديره مما سوف يعود عليكما بأفضل النتائج.

* امنحى المصداقية عند الاستحقاق وأحيانًا عند غير الاستحقاق *

وأخيرًا حصلت على المساعدة التى كنت تتطلعين إليها، ولكن مازال أمامك خطوة مهمة وهى أن تمنحى الآخرين المصداقية وتشعرينهم بمدى تقديرهم الصادق لكل ما يقومون به. هل أخبرك والدك كم يبدو شكلك جميلاً قبل خروجك للمشاركة فى حفل الكورال؟ أخبريه بأن الفضل يرجع إلى والدتك لأنها هى التى قامت بكى قميصك. فإن منحتك والدتك حضنًا دافئًا لشكرك على تنظيم حفل عيد ميلادها، عليك بإخبارها بأنه لولا مساعدة أختك لما كنت قد نجحت فى إرسال بطاقات الدعوة فى الموعد المحدد. هل نجحت فى الوصول إلى عملك فى آخر لحظة؟ عندما يعلق مديرك فى العمل قائلاً إنك لا تكادين تلتقطين أنفاسك، ما الذى سوف يضيرك إن أجبته قائلة: "أجل، كدت

أعجز عن الحضور فى موعدى لولا مساعدة أخى فى إصلاح إطار دراجتى البخارية".

لا يهم بالمرة ما إذا كان الشخص الذى تثنين عليه متواجدًا أم غير متواجد. (لقد سبق وقدمت له الشكر بنفسك عندما أسدى لك الخدمة، أليس كذلك؟) إن إخبار الآخرين بالدور الذى لعبه شخص ما فى بناء نجاحك سوف يعود على الجميع بالمكسب. إن التعليقات الإيجابية سوف ترتد إليك لا محالة تمامًا مثل التعليقات السلبية. عندما تعلم أختك أو والدتك أو أخوك بأنك أثنيت عليهم فى غيابهم فسوف يكون للمجاملة وقع أروع من سماعها المباشر منك. وحتى إن لم تصل كلماتك إليهم عن طريق الغير فسوف ترفعين من شأنهم فى نظر الآخرين بكلماتك الرقيقة مما سوف يمنحك أيضًا ميزة التواضع والاعتراف بجميل الغير وتقدير كل ما يسدونه لك من مساعدة.

باعتبارها المسئولة عن Girl Scouts of America، تملك "فرانسيس هيسيلبين" قدرًا من المعرفة عن صفات القيادة ولكنها عندما جلست مع محررينا لمناقشة بعض التغيرات التى أجرتها فى الجمعية لمواجهة مقتضيات القرن الواحد والعشرين، لم ترغب فى التحدث عن نفسها وإنما ركزت بدلاً من ذلك على إنجازات الآخرين حيث قالت: "إن شخصًا بمفرده لا يستطيع أن



يحدث التغيير. إنها دائمًا الجماعة، إن أعضاء المنظمة بتضافر جهودهم هم فقط الذين يملكون القدرة على إحداث التحول والتغيير الرائع ليس فى منظمتنا فقط وإنما فى أى منظمة". لقد تضاعف عدد أعضاء المنظمة وزادت منجزاتها تحت قيادتها، وقد عقبت هى على ذلك بقولها: "إنهم يسعون دائمًا لنسب كل الفضل إلى فى ذلك ولكنك لا تملك القدرة على تحقيق ذلك وأنت جالس على مكتبك فى نيويورك وإنما حدث هذا لأن هناك ٧٠٠ ألف متطوع كفء فى هذا البلد يسعون لإنجاز المهمة والرسالة التى نسعى من أجلها، إنهم جميعًا يبذلون جهدهم بدافع تحقيق هدف محدد وواضح لدى الجميع، ولكننا نجيب عنها بقولنا إنهم جميعًا يتحركون بلا شك تحت ظل قيادة فعالة، قيادة تدرك جيدًا كيف تطرح مطالبها وكيف تنجح فى إنجازها"، ولكن "فرانسيس هيسيلبين" كشفت عن سر نجاحها كقائدة بإدراكها لكون إشعار الغير بأهميتهم وقيمتهم لما يسدونه من إسهامات يفوق كثيرًا ما سوف يعود عليها من نسب كل هذا النجاح إلى نفسها.

إن كنت بارعة بحق فى منح الثقة والمصداقية فسوف يكون بوسعك إقناع الآخر بأن إنجاز الشىء الممثل لرغبتك نابع من رغبته هو وليس منك أنت. هل تحدوك الرغبة فى إنشاء منتدى للعفو داخل مدرستك ولكنَّ أصدقاءك يرفضون فكرة العمل التطوعى؟ لمَ لا تقصين عليهم مواقف لأشخاص أسدى لهم هذا المنتدى المعونة اللازمة؟ بعد سماع قصة لأم عزباء ساعدها المنتدى فى الشرق الأوسط قد يخلصون هم من تلقاء أنفسهم إلى أنهم بحاجة للتطوع للعمل فيها فورًا. هل تكترثين لصاحب الفضل الحقيقى إن كان هدفك الأساسى هو العثور على فريق متطوع للعمل؟ كلا، لن تلتفتى إلى هذا بالمرة وخاصة إن وجدت بجانبك إذ فجاة مجموعة من المتطوعين المتحمسين للعمل معك.

بالطبع، يمكنك تطبيق نفس الطريقة على الأشياء الصغيرة أيضًا. لنفرض مثلاً أنك عثرت على الثوب الذى كنت تتطلعين لاقتنائه لحضور حفل التخرج ولكن ثمنه يفوق الحد الأقصى الذى حددته لك والدتك بمائة دولار كاملة. يمكنك أن تطلبى منها شراءه وتصرى على أن حياتك كلها سوف تنهار إن لم تفعلى، ولكن إلامَ سوف يوصلك هذا؟ فكرى فى خطة بديلة، اذهبى إلى السوق بصحبة والدتك وارتدى ثوب أحلامك أمامها وقولى لها" "يعجبنى للغاية ولكننى أعلم أن ثمنه يفوق السعر الذى تريدينه، ومع ذلك فإننى لا أجد ثوباً

آخر يعجبنى. ما رأيك أن أسدد الفارق من حصيلة عملى الصيفى ولكننى لن أحصل على الراتب قبل أسبوعين ولا أدرى إن كان المدير يمكن أن يمنحنى هذا المبلغ مقدمًا..."، ما لم يكن عليك بالفعل دين لوالدتك فسوف توافق على هذا الاقتراح. كما أنه يمكن بدلاً من ذلك أن يحدث ما هو أفضل من كل شىء وهو أن تتطوع والدتك من تلقاء نفسها لشراء الثوب لكى تصبح هى البطلة وهكذا يتحقق المكسب للجميع.



افرضى على سبيل المثال أن صديقتك المقربة لديها موعد ثابت مع صديقات أخريات لحضور عروض التزلج وأنك تودين الذهاب معها ولكنك تشعرين بأنها تُؤثر الذهاب مع صديقاتها الأخريات من المعنيات بهذه الرياضة. يمكنك بدلاً من أن تصرى على الذهاب بصحبتها بحجة أنك صديقتها المقربة، أن تخبريها بشكل عابر وأنتما تشاهدان التزلج فى التلفاز بأنك سوف تكونين أكثر تحمسًا لهذه الرياضة إن حضرت عرضًا حيًا لها وبأنك لا تصدقين أنك تعيشين حتى الآن فى المنطقة التى تقدم فيها مثل هذه العروض بدون أن تشهدى عرضًا واحدًا لها، ثم تبادرى بطرح أسئلة لها عن طبيعة هذه العروض وشكل مكان

العرض والمدرجات والمناخ العام. ما لم تكن معارضة تمامًا لفكرة اختلاطك بتلك الصديقات فسوف تبادر هي بالاقتراح بأن تذهبي معها إلى العرض التالي. كما أنها سوف تشعر بأنها هي التي بادرت بعرض الاقتراح وليس أنت.

إن كنت تعرفين هدفك جيدًا، فلن تكترثي كثيرًا إلى من سوف يئول الفضل وسوف يبقى شغلك الشاغل دائمًا هو إنجاز هذا الهدف. إن طرح الأسئلة وتقديم المقترحات سوف يقود الشخص الآخر إلى النتائج المرجوة بدلاً من الصراخ والعويل، سوف يذعن الآخرون بشكل تلقائي إلى رغباتك إن شعروا بأن الرغبة نابعة من داخلهم.

* أخرجي أفضل ما في الغير: ارفعي سقف الإنجاز *

نميل بطبيعة الحال إلى تصديق كل ما يقال عنا سواء كان جيدًا أو سيئًا. فنحن نصدق دائمًا تلك الصورة التي يرسمها لنا الغير سواء كانت جميلة أو قبيحة. فقط فكري في الأمر. إن كنت تفكرين (أو تشكين) في أنك ــ كما يقول أهلك ــ الابنة الفنانة بينما أختك هي الابنة الذكية فضلاً عن أنك تعلمين جيدًا بأنك لن تحركي فيهم ساكنًا إن حصلت على درجات متواضعة فهل ستبذلين جهدًا إضافيًا للحصول على درجات متميزة في المرة التالية؟ ربما، ولكن توقعاتهم سوف تقف على الأرجح في طريقك وتشعرك بأن الهدف لا يستحق عناء بذل كل هذا الجهد وتكبد كل هذه المشقة.

وفى المقابل كيف سيكون شعورك عندما تخبرك صديقتك بأنك صاحبة أخف ظل فى العالم أو تمتدح أيًا من صفاتك؟ أو عندما تسمعين والدتك مصادفة وهى تخبر والدك بأنها واثقة من أنك تصدقينها القول دائما؟ ألا يشعرك هذا بأنك تودين أن تبذلى دائمًا قصارى جهدك لكى تصبحى دائمًا تلك الفتاة المرحة الطريفة وأنت بصحبة صديقتك. ألا يشعرك بأنك أكثر إصرارًا على تأكيد هذه النظرة لدى والدتك بإخبارها دائمًا بالحقيقة كاملة ولا شىء غير الحقيقة.

إن كنت مثل ٩٩ بالمائة من بنى البشر على ظهر الكرة الأرضية، فإنك سوف تجيبين بـ"نعم". إن كل شخص يسعى لتطويع نفسه دائمًا بشكل مباشر أو غير مباشر حتى يبقى على مستوى تطلعات الآخرين. وهذا يعنى أنك إن رفعت سقف الكفاءة والإنجاز فسوف يناضل الشخص لكى يبلغه، كما أنك فى المقابل إن نكست السقف فسوف يغوص الآخر ويتضاءل لكى يبقى متكيفًا معه. إن توقع الأفضل من الغير يحقق نفس أثر المدح (هل تذكرين الفصل الثانى؟) سوف يدفعهم إلى بذل كل ما فى وسعهم لإثبات صحة توقعاتك منهم.

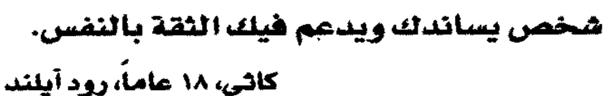
هل أنت قلقة بشأن تقارب صديقتك المقربة مع جماعة الصديقات الأخريات أثناء تغيبك على مدى أربعة أسابيع فى عطلة نهاية العام؟ هل تغارين من هذا التقارب؟ هل يدفعك هذا الشعور بالقلق إلى التوتر والاضطراب فى تعاملاتك معها قبل سفرك؟ إن هذا التصرف سوف يخلف لديها انطباعًا سيئًا عنك كما أنه سوف يشعرها بأنك تشكين فى عمق صداقتكما. أما إن أشعرتها بمدى عمق صداقتكما مهما باعدت بينكما المسافات، فسوف تحرص هى فى المقابل على الإبقاء على هذه القيمة الثمينة لتبقى دائمًا صديقتها المفضلة.

* قوة اليقين *

إن توقع الأفضل هو أفضل طريقة لاجتذاب الغير إليك ولكن الأمر لا يقتصر عليك فقط. أحياناً يكون المكسب الحقيقى هو رؤية الآخرين ممن تهتمين بأمرهم وهم ينجحون فى إنجاز أشياء ذات قيمة بالنسبة لهم. فإنك

إن أخبرت الشخص بأنه ذكى بما يكفى أو قوى بما يكفى أو سريع بما يكفى لإنجاز ما يجب عليه إنجازه فسوف تكونين بذلك قد وفرت عليه قطع نصف الطريق إلى النجاح.

فى كل يوم من الأيام التى سبقت اختبارات نصف العام الدراسى، دأبت صديقتى على إخبارى عبر البريد الإلكترونى كم أنا قادرة على اجتياز الاختبارات بنجاح. لقد كان حديثها يمثل دفعة حقيقية لإنجاز ما يجب على إنجازه حتى على مستوى اختبار بسيط - أى على مستوى شىء يجب أن أنجزه على أية حال - سوف يكون من المشجع للغاية أن تعثرى على



شخص يساندك ويدعم فيك الثقة بالنفس.

كاثى، ١٨ عاماً، رود آيلند

إن الثقة هى كل ما تحتاج إليه لكى تتخطى العقبات. قد يبدو لك هذا هراء، ولكن ثقتك بنفسك هى مفتاحك الحقيقى لتحقيق أهدافك. إن الشخص يمكن أن يمتلك كل الذكاء والمهارات فى العالم ولكنه لن ينجح أبدًا فى إنجاز أى شىء إن لم يكن يملك القدرة على استخدامها. إن إشعارك للطرف المقابل بأنك تتوقعين الأفضل منه سوف يساعده على بذل كل جهده لكى يكون على مستوى توقعاتك. تخطى مستوى الكلام العام وحددى السمات التى تدفعك إلى الوثوق بالغير:

اذكرى أشياء محددة: اذكرى الصفات التى تعكس نقاط قوى الشخص. هل تشعر صديقتك بالقلق من اختبار القبول بالجامعة؟ ذكريها بأنها تأسر الآخرين دائمًا بروحها المرحة وذكائها، وخاصة بشأن كل الأحداث الجارية، مما يعنى أنها بلا شك سوف تترك نفس الانطباع لدى القائم على الاختبار الشفهى.

اذكرى أمثلة: ذكرى الشخص بإنجازاته الماضية "لقد رأيتك وأنت تتزلج على الأرض من قبل أى أنك تملك التوافق المطلوب. إن التزلج على الجليد يتطلب نفس المهارات تقريباً أى أنك سوف تتعلمه سريعًا".
عدى بتقديم المساندة: عدى الآخرين بمنحهم كل المساندة والدعم اللازمين لحين تحقيق كل منجزاتهم وأهدافهم.

إن كل هذا يعنى أنك سوف تمنحين الآخرين هدية مدهشة من خلال منحهم اليقين فى قدراتهم. إن هذا من شأنه أن يقوى إيمانهم بأنفسهم. إن استخراج أفضل ما فى الاخرين هو المعنى الحقيقى للقيادة.

* عندما تبوء كل الوسائل بالفشل. لوحى *

القليل من الناس فقط هم الذين يملكون قدرة التصدى لإغراء التحدى. إن هذا الإغراء يمكن أن يكون شيئاً جيداً أو شيئاً سيئاً. إن استخدام التحديات بحكمة يمكن أن يكون أداة قوية للقائد. يمكنك أن تثيرى فى الآخرين حب التحدى لبذل أفضل ما لديهم لمقابلة أو حتى تخطى أفضل توقعاتك.

هل أنت مدربة فريق كرة السلة، هل تتطلعين إلى دفع الجميع إلى بذل أفضل ما لديهم فى التدريب؟ لمَ لا تقترحين عليهم بأن أكثرهم بذلاً للجهد فى التدريب سوف يحصل على مكافأة خاصة دون الآخرين أو تقدمى له دعوة لتناول البيتزا؟ سوف تندهشين كيف يمكن أن تحفز مثل هذه المنافسة البسيطة الغير. إن تطبيق نفس الاستراتيجية سوف يساعدك أيضاً على تحفيز أختك على اجتياز اختبار الكيمياء الذى تدركين جيداً أنها لا تجيده. إن كنت لا ترغبين فى أن تقضى عطلتها الصيفية فى استذكار دروسها، ابحثى عن وسيلة لترغيبها وتحفيزيها لكى تحصل على درجة جيدة. أخبريها بأنها إن نجحت فى ذلك، فسوف تسمحين لها باختيار الأفلام التى تشاهدانها معاً على مدى شهر كامل ولكنها إن لم تفعل فسوف تحرمينها من اختيارها بالمرة. صدقينى، إن لم يكن بوسعها استذكار مادة الكيمياء، فسوف تبذل كل جهدها لكى تثبت لك عكس

ذلك.

هل تشعر صديقتك المقربة الرائعة ولكن الخجولة بأنها عاجزة عن اكتساب صداقات؟ حسناً، إن أخبرتها بأنها مرحة وذكية وجميلة ـ أى شخصية جذابة بمعنى الكلمة ـ فإنها سوف تقدم بنفسها على تكوين صداقات. لقنيها المهارات التى تحدثنا عنها فى الفصل الرابع وأكدى أهمية التواصل البصرى والابتسام والاكتفاء بإلقاء التحية. سوف يقربها هذا كثيراً من الإقدام على ما كانت تخشى منه، كما أنه سوف يمنح كبرياءها دفعة قوية لأنها سوف تحركها خارج دائرة راحتها. يمكنك أيضاً أن تشجعيها من خلال إشعال المنافسة بينكما بأن تخبريها بأنها إن ابتسمت فى وجه صديقة جديدة فسوف تقدمين أنت على فعل شىء صعب بالنسبة لك مثل نشر القصة الصغيرة التى تعلم أنك تحتفظين بها فى خزانتك الخاصة بالمدرسة فى صحيفة المدرسة. وقد عبر "ديل كارنيجى" عن ذلك بقوله إن الناس سوف يحبون هذه اللعبة، سوف يقدمون على تلك الفرصة الرائعة التى تشعرهم بقيمتهم وتفوقهم وتحقق لهم الفوز. عليك إذن



بالمضى قدماً وفرض التحديات، فشجعى الآخرين على بذل أفضل ما لديهم.

يصح هذا عليك أنت أيضاً. هل تذكرين ما ذكرناه فى الفصل الأول من الكتاب عندما حدثتنا "أتوسا روبنشتين" – رئيسة تحرير مجلة Seventeenth عن توظيف الطاقة السلبية للغير كطاقة دافعة لإخراج أفضل ما لدينا؟ يصح هذا أيضاً على كل من يظن أنك غير قادرة على إنجاز شىء ما. انظرى إلى الأمر باعتباره تحدياً. عندما أتيحت لـ"أتوسا" فرصة إطلاق مجلة CosmoGirl وهى مازالت فى السادسة والعشرين من عمرها فقط، راهن أغلب الناس على فشلها. وقد تحدثت هى بنفسها عن تلك التجربة قائلة: "بعد إطلاق المجلة بحوالى عام وبعد النجاح الذى حققته، سألنى أحد محاورى مجلة New York Post عن شعورى أمام مراهنة معظم الناس على فشلى، شعرت بأننى أود أن أرد عليه قائلة "ماذا تعنى؟ لم يكن لدى فكرة عن ذلك". ولكن الحقيقة هى أننى عندما أستمع إلى أشياء كهذه فإنها تجعلنى أكثر تصميماً على النجاح؛ وهكذا وجدت CosmoGirl فى القمة بينما تهاوى المنافسين". إن تناول شكوك الغير باعتبارها تحدياً دافعاً إلى الأمام، دفع "أتوسا" للوصول إلى القمة لتصبح مجلتها واحدة من أفضل مجلات المراهقين مبيعاً إلى اليوم.

* كونى رفيقة إيجابية *

أنا واثقة أنك مع بلوغك هذا الحد من حياتك، قد سمعت كل ما يقال عن أثر الصحبة وضغوط الأصدقاء، أى أنه يجدر بنا أن نتخطى هذه المقدمة الطويلة المعروفة والتى يمكن أن نجملها فى "إن قفز أصدقاؤك من فوق سطح أحد المنازل، فهل ستقفزين أنت أيضاً؟". ولكن ما سوف يكون مجدياً حقاً هو أن ننظر إلى الجانب الإيجابى لضغوط الأصدقاء أو تأثير الصحبة. فى المرة التالية التى تأتيك فيها إحدى الصديقات لكى تساعديها على اتخاذ قرار صعب، وظفى كل مهارات القيادة لديك وبدلاً من أن تكتفى بإخبارها برأيك، أريها. والمقصود هو أنك إن أردت أن تبقى صديقتك مخلصة لك، عليك بالإخلاص إليها، وعليك أن تكونى صريحة وواضحة معها. إن أردت أن يبذل

زملاؤك فى الفريق كل جهدهم فى التدريبات فلا تفوتى أنت تدريباً واحداً. إن أردت أن تبتعد أختك الصغيرة عن كل السلوكيات المنحرفة مثل الشراب والمخدرات عليك بالمبادرة باتخاذ كل الخيارات الصائبة. عندما يطلب منك أصدقاؤك النصيحة، بدلاً من أن تبدئى فى ذكر كل عيوب التصرف، حدثيهم



كيف أن تمسكك بقيمك الأصيلة يشعرك دائماً بالراحة والطمأنينة. (راجعى التدريب المذكور فى نهاية الفصل الثانى إن كنت بحاجة إلى مرجع سريع لهذه القيم). إن هذه الطريقة وحدها هى التى سوف توصل رسالتك وتجعلها تتأصل فى نفس المتلقى.

بالطبع، قد تبقى بعض الصديقات متشبثات بفعل بعض الأشياء التى ترفضينها أنت، ولكنك حتى عندها سوف تذكرينهن دائماً كيف أن الثقة واحترام الشخص لذاته يجعلانه دائماً يقدم على الاختيارات الذكية ويحرص دائماً على التواؤم مع نفسه وقيمه الأصيلة. إن هذا يساوى ما لا يقل عن قول العبارة التالية مليون مرة: "لقد حذرتك من ذلك!".

هناك فائدة أخرى أيضاً وهى أنك سوف تخرجين أفضل ما لديك. إن كنت تسعين لإرساء قدوة لأصدقائك وإخوتك وزملائك، فسوف تحرصين على التحلى بكل ما تقولين مهما كانت الظروف. وبدلاً من أن تقضى حياتك فى التمسك

بالأشياء السطحية مثل مظهرك وممارسة الأنشطة المسلية، سوف تنمين فى نفسك حماس الإقدام على الأشياء النافعة والقيمة بالنسبة لك. من السهل أن تنقادى وراء الجماعة كما أنه من الآمن أيضاً. إن الآخرين لن يلتفتوا إليك إن كنت تفعلين ما يفعله الجميع ولكن دعينى أذكرك بتلك المقولة القديمة وهى أنك بدون مبادرة ومغامرة فإنك لن تكسبى شيئاً، وهى بالفعل مقولة صادقة تماماً. يمكنك أن تقضى حياتك فى ممارسة كل ما تمارسه المجموعة ويمكنك بدلاً من ذلك أن تقدمى على المجازفة لكى تتميزى عن الباقين وتصبحى بالفعل نموذجاً يقتدى به. سلى نفسك عما تريدينه لنفسك. ما القيم التى تودين التحلى بها وتجسيدها؟ وهكذا سوف تعثرين على نفسك.

* تقبلى أفضل ما لديك *

إن كنت قد بذلت أفضل ما لديك ومع ذلك لم تبلغى ما كنت تتمنين، إياك أن توبخى نفسك. إن رفعت سقف الأداء والتوقف إلى أعلى، فسوف يحتم عليك ذلك أن تُقْدِمى على عدة محاولات وهو أمر لا بأس به. ولكن الشيء المؤسف حقاً هو أن تستسلمى عند أول بادرة فشل أو تظنى أنك فاشلة. فى الفصل السابع، تعلمنا كيف أن الأخطاء يمكن أن تمثل فرصاً للتعلم والارتقاء والنمو. يصح هذا أيضاً على الفشل. إن بذل أفضل ما لديك مدعاة للفخر. إن الصدق مع النفس وتحقيق أفضل الإمكانات يفرض عليك حقاً قدراً كبيراً من الشجاعة وقوة الشخصية.

عندما خسر فريق كرة القدم الأمريكى النسائى فى أوليمبياد عام ٢٠٠٠، سيطر على الجميع بالطبع الشعور بالإحباط. لقد توقع الجميع وهن تحت قيادة "ميا هام" – إحدى أعظم الموهوبات فى اللعبة – أنهن سوف يحرزون الميدالية الذهبية تماماً كما حدث عام ١٩٩٦. ولكن إحرازهن للمركز الثانى أشعرهن جميعاً أنهن قد خذلن أنفسهن وجماهيرهن وبلدهن. ولكن "ميا" رفضت أن تحيل الفوز إلى هزيمة وحكت عن هذه التجربة بقولها :

بينما كنا نقف جميعاً على المنصة وقد ارتسمت الهزيمة على وجوهنا، وجدت الكثيرات من زميلاتى فى الفريق صعوبة فى مجرد رفع رءوسهن. كان حزن الخسارة قد شوّه الواقع وهو أننا قد بذلنا أفضل ما لدينا فى البطولة وأدينا مباراة رائعة. كان علينا أن نفخر بفوزنا بالميدالية الفضية وهو ما دفعنى إلى الهبوط بهدوء من فوق المنصة والتوجه نحو كل لاعبة من اللاعبات وتذكيرها بحقيقة ما حققناه بقولى: "ارفعى رأسك وافخرى بما حققناه". عندما عدت إلى مكانى ثانية فوق المنصة، وجدت كل زميلاتى يواجهن العالم بابتسامة مشتركة. إننا لم نحقق ما كنا نصبو إليه تحديداً وهو الفوز بالميدالية الذهبية، ولكننا أدركنا فى هذا اليوم أن كونك الأفضل لا يعنى أن تحتلى دائماً القمة. وإنما يعنى أن تبذلى دائماً أفضل ما لديك، وهو ما كنت واثقة أننا فعلناه فى ذلك اليوم.

من الضرورى أن تتوقعى دائماً الأفضل من نفسك ومن الآخرين ولكن هذا لا ينفى أن تحرصى دائماً على الاعتراف بمنجزاتك وتقديرها حتى إن لم تكن متفقة مع توقعاتك. تذكرى أنك لست بحاجة إلى أن تكونى "مفرطة المثالية" لأن هذا سوف يفرض عليك دائماً الشعور بالإحباط. أنت كقائدة يجب أن تتوقعى دائماً الأفضل. هذا هو كل ما يمكن أن تطلبيه من أى شخص بما فى ذلك نفسك. ابذلى كل طاقتك وافخرى بمنجزاتك وهكذا ستبقى فائزة دائماً فى عيون الآخرين.

* هل كنت تعرفين؟ *

أنك قد تعلمت مع بلوغ هذا الحد، شيئاً أو اثنين عن الطبيعة البشرية. بل إنك فى واقع الأمر قد تعلمت ثمانية أشياء :

١. أنت لا تكسبين شيئاً عن طريق الإدانة أو النقد أو الشكوى أو بتصرفك على نحو سلبى فى مواجهة هذه التحديات الثلاثة.

٢. بامتداح أفضل ما فى الغير يمكنك أن تكونى مصدر إلهام لهم

يحثهم على بذل افضل ما لديهم، كما أنك بالتوازم الصادق مع قيمك الأصيلة سوف تزدهرين دائماً لتصبحى الشخص الذى تتمنينه.

٣. الطريقة الوحيدة لحمل الشخص على أداء الشيء هو أن تشعريه أن هذه هى رغبته الخالصة.

٤. الابتسامة والاهتمام الصادق بشخص جديد هو كل ما تحتاجين إليه لتكونى صداقة.

٥. الطريقة الوحيدة الأكثر اهمية لكى تكونى صديقة أو ابنة او اختاً جيدة هو أن تصغى لما يقوله الآخرون.

٦. لا يمكنك كسب أى جدل ولكن يمكنك أن توظفى نقاط الاتفاق المشتركة وتلجئى إلى طرح أسئلة لفهم الموقف بشكل أفضل. تصدى لأى جدل وافتحى باب المناقشة الفعالة والحل الوسط.

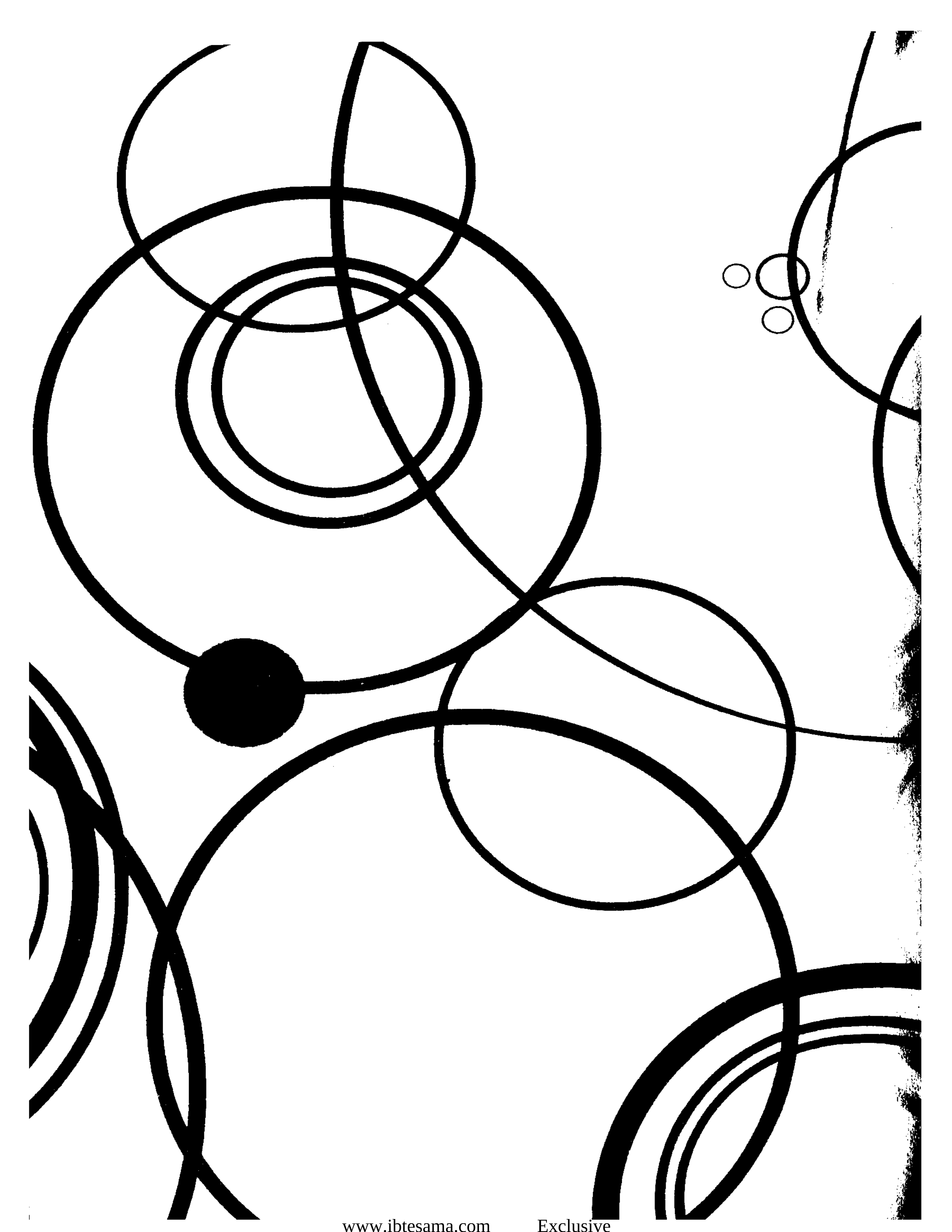
٧. إن الشخص لا يولد لطيفاً او ذكياً أو متالقاً وإنما يكتسب هذه الأشياء من خلال التجربة والخطأ. إن اقترفت خطأ، اعترفى به وافعلى كل ما يجب عليك فعله لتصحيح الوضع ثم امضى قدماً. سوف تكونين بذلك شخصاً أفضل.

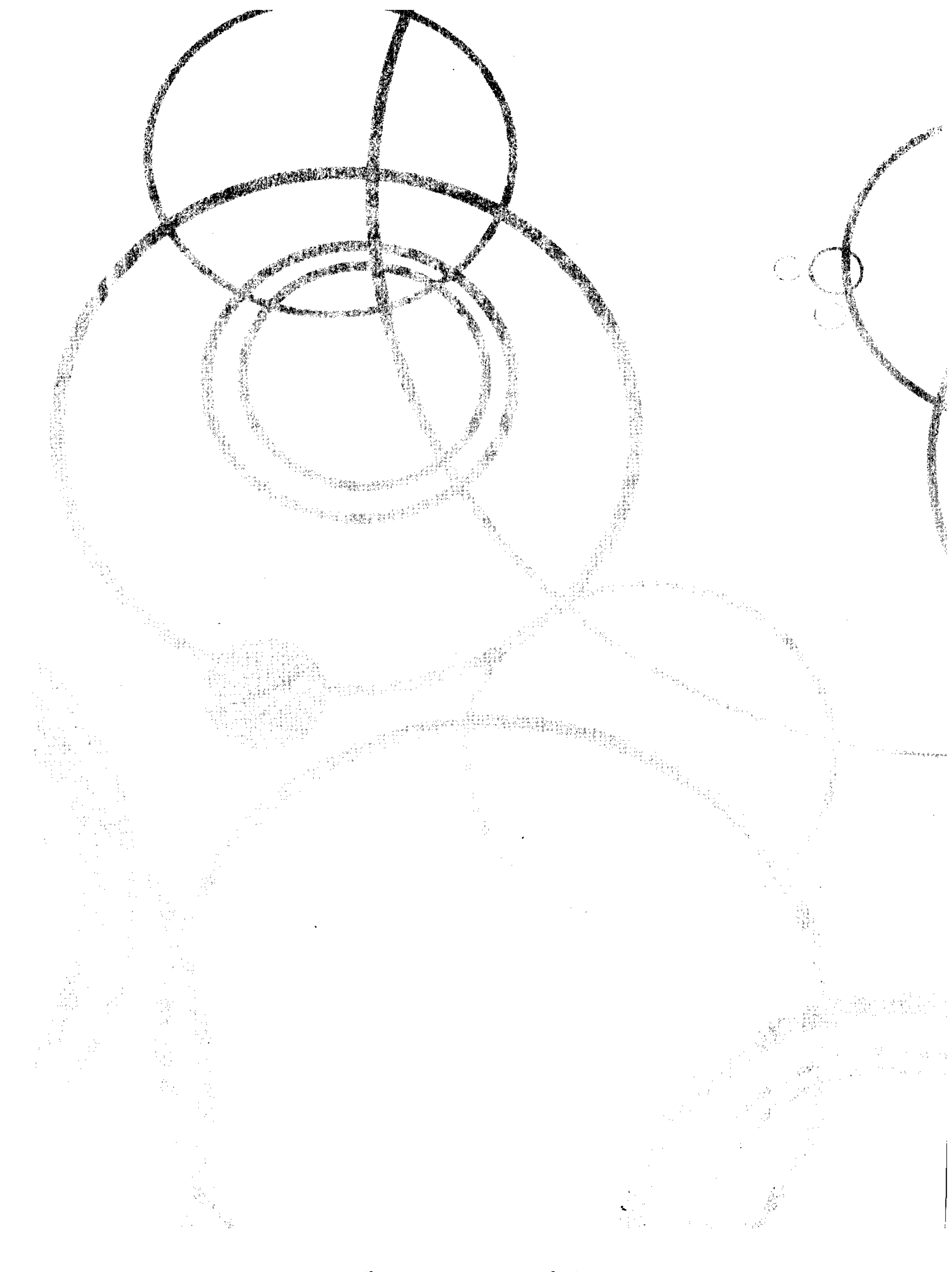
٨. كونى قائدة. توقعى الأفضل من نفسك ومن غيرك ولن يخيب ظنك.

هذه هى المهارات الوحيدة التى تحتاجين إليها لكى تكسبى الأصدقاء وتؤثرى على الآخرين، كما أنها أيضاً المهارات الأكثر أهمية لبناء نجاحك فى المستقبل وممارسة أى نشاط أكاديمى او غير مدرسى. يمكنك أن تحققى حاصل ذكاء يفوق أى عالم فذ أو تتألقى أكثر من أى نجمة، ولكنك إن فشلت فى التكيف مع الآخرين فلن تحققى الكثير سواء على المستوى المهنى أو الشخصى. حتى إن افتقدت فى بعض الأوقات المقومات الصحيحة فإن كسبك للآخرين سوف

يوصلك حيث تشائين.

لقد غيرت مبادئ "ديل كارنيجى" حياة ملايين البشر ممن قرأوا كتبه وحاولوا تطبيق مبادئه، وأملى أن تحقق هذه الطبعة الجديدة، والتى كتبت خصيصاً من أجلك، هدفها وتمنحك الرؤية الصادقة التى سوف تساعدك على دعم علاقاتك وبلوغ أهدافك لكى تبقى قائدة لأى جماعة الآن ودائماً.





نبذة عن «دونا ديل كارنيجى»

"دونا ديل كارنيجى" هى ابنة "ديل كارنيجى" صاحب أكبر عدد أسهم ورئيس مجلس إدارة "ديل كارنيجى" وشركاه. تفرض "دونا" على نفسها التزاماً خاصاً بوجوب نشر كتب أبيها على نطاق أوسع؛ لأن هذا هو الهدف الذى كان سيسعى والدها لتحقيقه إن كان على قيد الحياة.

تعيش "دونا" فى بورتلاند فى أوريجون وهى أيضاً فنانة متخصصة فى رسم المناظر الطبيعية والجياد. يعد الفن الشغف الحقيقى لـ "دونا".

نبذة عن دورات «ديل كارنيجى» التدريبية

تأسست عام ١٩٩٢ ونشأت من إيمان شخص واحد بقوة تطوير الذات وتحولت إلى منهج تطبيقى لتحسين مستوى الأداء متمثلاً فى فروع للدورات التدريبية فى مختلف أنحاء العالم. تركز الدورات على منح الأشخاص فى عالم الأعمال الفرصة لشحذ مهاراتهم وتحسين مستوى أدائهم لتحقيق نتائج إيجابية وثابتة ومجدية. (وقد عمدنا إلى توسيع نطاق جهدنا لتلبية احتياجات صغار السن لكى يستفيدوا من هذه البرامج لتشكيل أنفسهم تمهيداً لنجاحهم فى المستقبل ـ انظر الجزء الخاص بالمراهقين صفحة ١٨٩).

يقع الفرع الرئيسى لـ"ديل كارنيجى" فى لونج آيلاند فى نيويورك وتصل فروعه إلى خمسين فرعاً فى مختلف أنحاء الولايات المتحدة الأمريكية وأكثر من خمس وستين دولة. تكرس الدورات التدريبية جهدها لخدمة عالم الأعمال على مستوى العالم.

طورت الدورات التدريبية مفهوم التدريب الخاص بالأعمال. وقد حرص "ديل كارنيجى" من خلال برامجه على تطوير التدريب الخاص بالقيادة والبيع والعلاقات ومهارات العرض والطرح وتنمية روح الفريق، لذا عمد إلى تصميم برامج عملية تفى بتحقيق هذا الغرض فى ظل عالم يموج بالمنافسة.

نحن نؤمن بأن كل عمل هو فى أصله مجموعة من أشخاص اجتمعوا معاً لتحقيق هدف مشترك. لذا فإن نجاح أى عمل يعتمد على نجاح الشخص.

تركز الدورات التدريبية على المبادئ العملية والإجراءات من خلال تصميم برامج لمنح المعرفة والمهارات والممارسة العملية اللازمة للعمل. إن الربط بين الحلول المجربة والتحديات الواقعية هو منح دورات "ديل كارنيجى" التدريبية هذا السبق والصيت باعتباره قائداً فى استخراج أفضل ما فى الأشخاص.

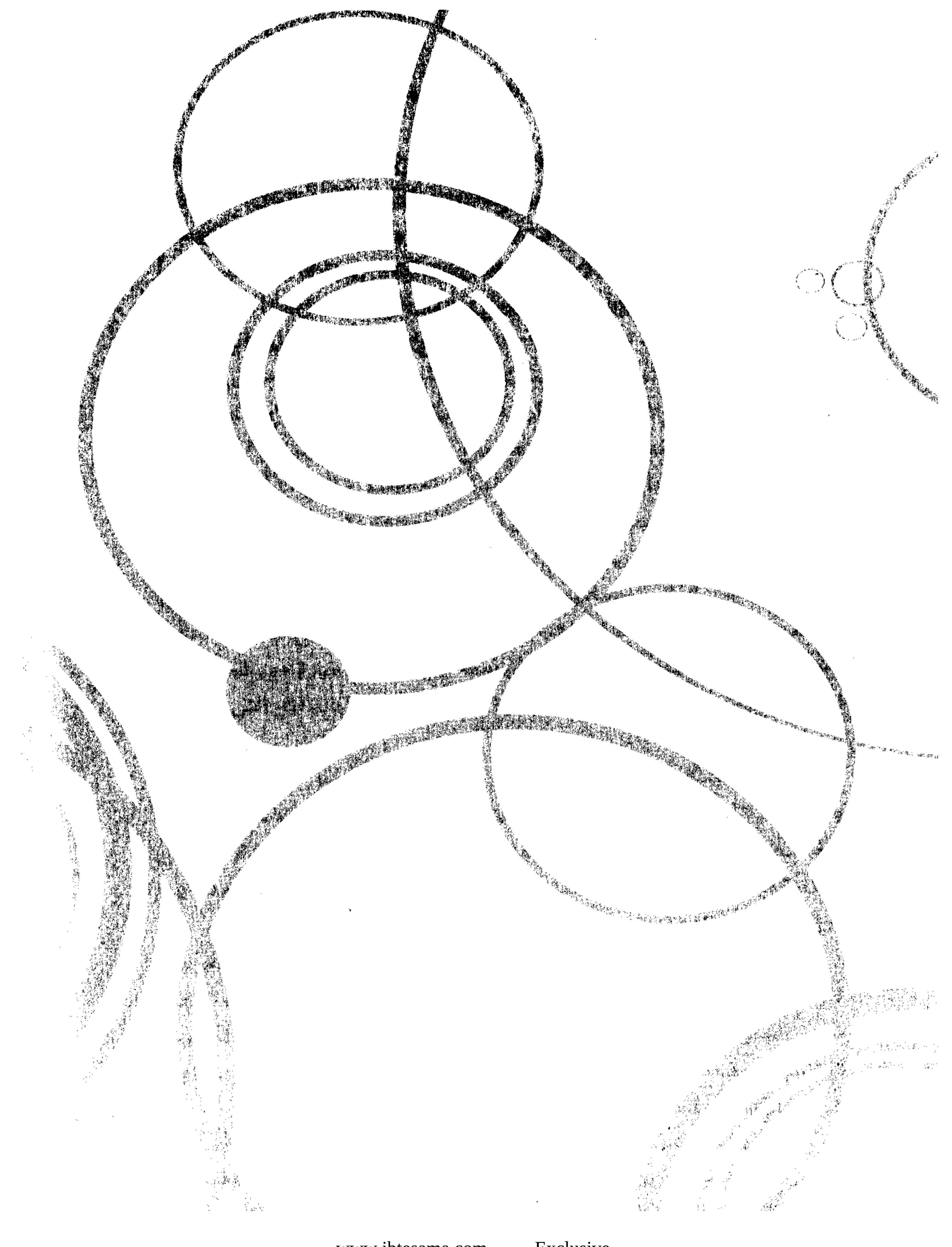
حرص "ديل كارنيجى" دائماً على تحديث معارفه وتوسيعها وشحذها من خلال تجارب عملية واقعية قيمة. يقدم الـ ١٦٠ مديراً التابعون لشركة "ديل كارنيجى" حول العالم خدماتهم فى عالم التدريب والاستشارية لشركات من مختلف الأحجام فى كل قطاعات الأعمال لزيادة المعرفة ورفع مستوى الأداء، وقد أثمرت هذه التجارب الشاملة الجامعة عن تشكل ذخيرة من قيم العمل الراسخة، يعتمد عليها عملاؤنا فى إدارة أعمالهم وتحقيق النتائج التى يصبون إليها.

إن العمل بشكل مباشر مع الشركات والأفراد هو ما جعل "ديل كارنيجى" يحرص دائماً على تصميم برامج تتفق مع الاحتياجات والاستراتيجيات الخاصة بكل عميل، وقد تركز الاهتمام على التحديات التى تواجه الأشخاص والشركات على أساس يومى أثناء ممارسة أعمالهم بغرض تحقيق أهدافهم ورؤاهم طويلة المدى.

إن ما يميز دورات "ديل كارنيجى" عن غيرها هى دورتها التدريبية الفريدة المؤلفة من أربع مراحل والتى تتحقق فيها المكونات الأساسية الأربعة متمثلة فى تغيير السلوك ودعم المعرفة والممارسة وتطوير المهارات. إن المبادئ الجديدة المكتسبة سوف تتحول إلى مهارات حياتية دائمة محدثة بذلك التغيير المطلوب فى السلوك على المدى الطويل.

و قد شهدت الشركات الكبرى فى مختلف القطاعات — شركات الاتصالات والشركات المصرفية والتجارية والاستشارية وشركات الخدمات الطبية —

بالمكاسب التى تحققت لها من خلال دورات "ديل كارنيجى" التدريبية. إذ يمكن لأى شركة أن تنتقى ما يناسبها من برامج معدة مسبقاً أو تتلقى تدريبياً مصمماً خصيصاً لخدمة أغراضها وأهدافها الخاصة. وقد أشارت هذه الشركات إلى أن تدريب "ديل كارنيجى" قد منحها تفوقاً وسبقاً فى ظل منافسة السوق من خلال تنمية المهارات المطلوبة سواء على مستوى العلاقات الداخلية أو الخارجية لأنه يحيل العميل إلى شريك فى العمل.



دورات «ديل كارنيجى» التدريبية للمراهقين

لقد أصبح العالم اليوم أكثر تعقيداً ومنافسة وتحدياً عن أى وقت مضى حتى أن الشاب الصغير أصبح مطالباً اليوم بتحقيق التوازن بين المدرسة والعمل والعلاقات العامة، وفى نفس الوقت التخطيط والعمل من أجل بناء مستقبله.

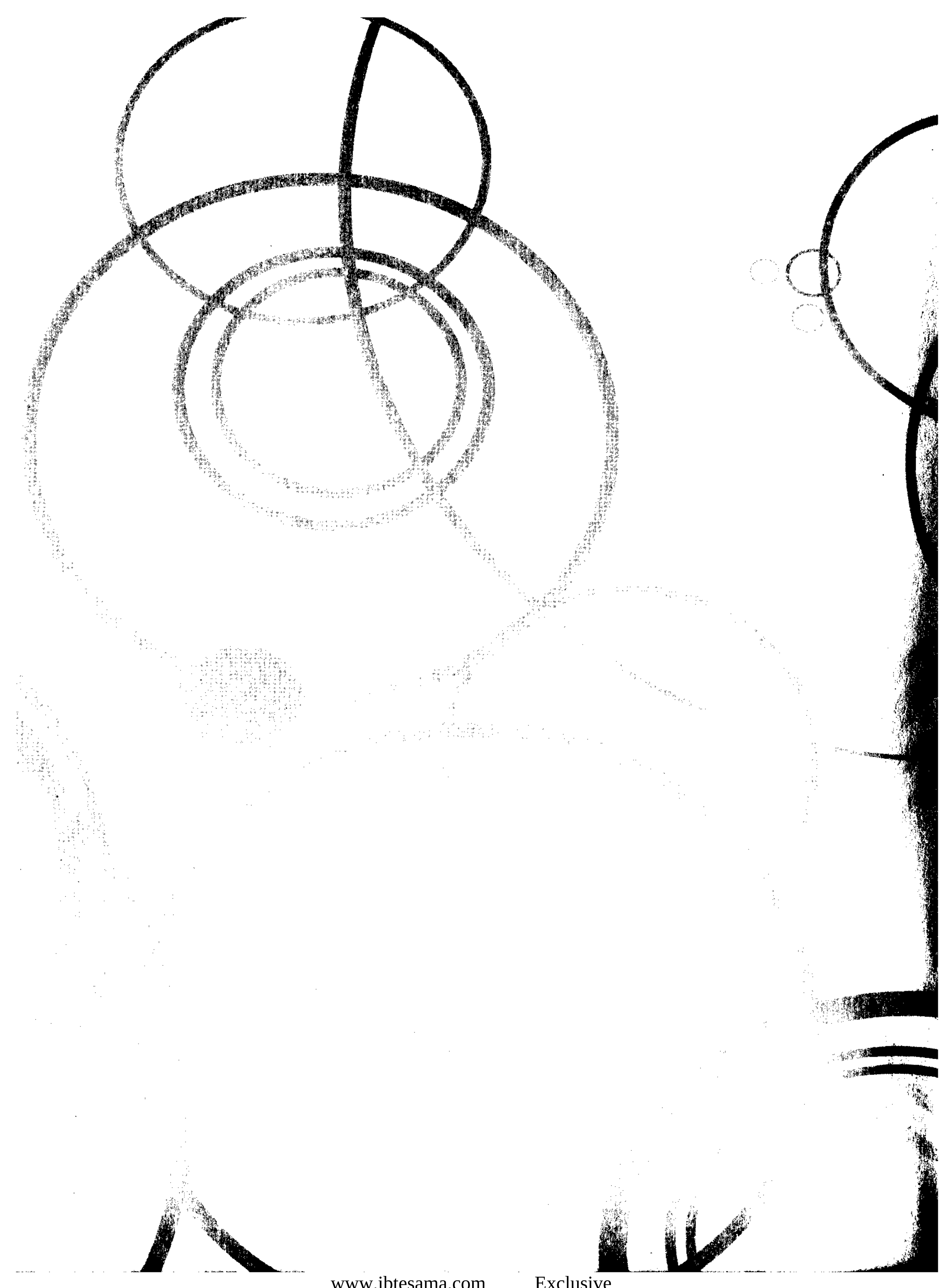
صمم برنامجنا لإعداد وتأهيل صغار الشباب لمواجهة العالم الواقعى. فهو يمنحهم كل المهارات اللازمة التى يحتاجون إليها لتحقيق أهدافهم وقدراتهم فى المدرسة أو المنزل أو العمل.

وقد أطلقنا على هذه المهارات اسم "مهارات تدوم مدى الحياة". يركز البرنامج على خمسة جوانب أساسية وبالغة الأهمية لتحقيق النجاح المستقبلى وهى :

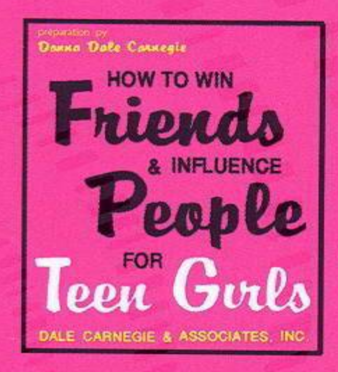
- بناء الثقة بالنفس

- دعم مهارات التواصل
- تطوير مهارات التعامل مع الغير
- تطوير مهارات القيادة والفريق
- الإدارة الفعالة للسلوك

زر موقع "ديل كارنيجى" التدريبى على www.dalecarnegie.com لكى تتعرف على أقرب فروعنا إليك.



يدور الكتاب حول الطريقة التى تمكّنكِ من اكتساب صداقات وكيف تصبحين صديقة جيّدة!



سنوات المراهقة، إنها السنوات التى قد تفرض عليك تحدياً حقيقياً، وخاصة إن كنت فتاة. فى الحقيقة، إن الفتاة فى سن المراهقة تتعرض لضغوط ومواقف محيّرة تفوق كثيراً ما يتعرض له الأولاد فى نفس المرحلة، ناهيك عن قدرتها على مواجهة هذه الأشياء!

فى هذا الكتاب، تعرض الكاتبة دونا ديل كارنيجى، إبنة الكاتب الفذ والمعلم الراحل ديل كارنيجى دروس والدها القيّمة المختبرة للجيل الحالى من الفتيات المراهقات لكى تساعدهن على التحلى بالمعرفة والثقة اللازمة لعلاقات الصداقة وفن القيادة.

كيف تكسب الأصدقاء وتؤثّر فى الناس: للمراهقات، إنه الكتاب الذى سوف يمنح الفتاة فى سن المراهقة النصيحة الخالصة بشأن كل الموضوعات الأساسية التى تهمّها والتى تتمثل فى ضغوط الأصدقاء والنميمة وجذب الانتباه. سوف تتعلّم الفتاة من الكتاب أكثر الطرق فاعلية فى التأثير على الآخرين وطرق حسم النزاع والاعتراف بالخطأ والإقدام على الخيارات الصحيحة المناسبة لها. تقدّم دونا كارنيجى تقنيات تنمّى التواصل البناء الواضح وتقوم على المدح لا الانتقاد ورهافة الحس وسعة الصدر والسلوك الإيجابى؛ أى كل المهارات التى تلزم كل فتاة لتطوير نفسها فى هذه السن المبكرة. بالطبع لن يصبح أى كتاب يتناول سن المراهقة وافياً إن لم يتعرض لكيفية تكوين الصداقات. تقدّم دونا كارنيجى أيضاً نصائح قيّمة للمراهقات الأكبر سناً اللائى يشرعن فى اقتحام عالم النضج عن طريق القيادة أو اختبارات القبول بالجامعة، وغير ذلك.

يزخر الكتاب بالتدريبات الممتعة وأسئلة الكشف عن الحقائق فضلاً عن الأمثلة الحياتية الحقيقية. إن هذا الكتاب سيقدّم لكل فتاة فى سن المراهقة نصائح صادقة وعميقة تناسب العصر عن كيفية التأثير على الأصدقاء بطريقة إيجابية.

دونا ديل كارنيجى هى إبنة ديل كارنيجى، أحد أنجح المؤلفين فى التاريخ وأكثرهم قدرة على مساعدة الآخرين. وهى تعمل رئيسة لمجلس إدارة مؤسسة ديل كارنيجى وشركائه.




6 281072 060350
282204469